

# **SKRIPSI**

## **ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK DI KANTOR CAMAT PINGGIR KABUPATEN BENGKALIS**

Diajukan untuk memenuhi dan melengkapi syarat-syarat guna memperoleh Gelar  
Sarjana Sosial pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial



**OLEH :**

**RIDHO ANGGI MARYANTO**  
**NIM. 10875003093**

**PROGRAM S1**

**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM  
PEKANBARU  
RIAU  
2012**

## ABSTRAK

### **Analisis Pelayanan Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis**

Oleh:

**Ridho Anggi Maryanto**

**NIM: 10875003093**

*Dalam pasal 63 ayat 1, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan ditegaskan bahwa: “penduduk warga Negara Indonesia dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap yang telah berumur 17 tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP)”*

*Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pelayanan administrasi dalam pembuatan kartu tanda penduduk di Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis, dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan administrasi dalam pembuatan kartu tanda penduduk pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis.*

*Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi, kuisioner, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian teknik analisa data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif kualitatif, yaitu data yang terkumpul diolah dan dianalisis dengan menguraikan serta mengaitkan dengan teori-teori yang sesuai dengan permasalahan yang ada, dan ditabulasi sesuai dengan susunan sajian data yang dibutuhkan untuk menjawab masing-masing masalah, lalu memberikan interpretasi terhadap hasil yang relevan, kemudian diambil kesimpulan dan saran.*

*Adapun fokus penelitian berdasarkan standar pelayanan publik yang berpedoman pada KEP MEN PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/2004 yang bertumpu pada waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas, dan pemberi pelayanan. Adapun sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Dari hasil penelitian dan dilanjutkan dengan menganalisa data maka diperoleh hasil bahwa pelayanan administrasi di Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis khususnya dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk tergolong **Cukup Baik**.*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil 'alamin, puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang mana berkat Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini tepat pada waktunya yang berjudul ***“Analisis Pelayanan Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis”***.

Shalawat dan salam tak lupa pula penulis ucapkan buat Baginda Nabi Besar Muhammad SAW. yang menjadi suri tauladan bagi umat Islam. Semoga shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada beliau dan para sahabat-sahabatnya dan semoga kita tergolong pada orang-orang ahli surga. Amin.....

Pembuatan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada penyusunan skripsi ini, penulis banyak sekali mendapat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Semoga Allah memberikan balasan yang setimpal. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memotivasi baik moril maupun materil, terutama penulis sampaikan kepada :

1. Keluarga tercinta, Ayahanda (Wagimin), Ibunda (Surati), dan buat Adik yang penulis kasihi dan sayangi (Richa Mayasari) yang memberikan semangat dan bantuan sehingga skripsi ini terselesaikan.

2. Bapak. DR. Mahendra Romus, SP, M. Ec sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU.
3. Bapak Drs. Almasri, M.Si, sebagai Ketua Jurusan Administrasi Negara.
4. Bapak Rusdi, S.Sos,M.Si, sebagai Sekretaris Jurusan Administrasi Negara yang selalu memberikan motivasi dan meluangkan waktu demi kesuksesan mahasiswa.
5. Bapak Muslim,S.Sos, M.Si, sebagai pembimbing yang telah memberikan arahan dan petunjuk dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau yang telah banyak memberi ilmu pengetahuan kepada penulis serta seluruh staf pegawai Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.
7. Untuk sahabat-sahabatku Indra Buana, Sugih Mulyana, Beni Utoro, Yayan Tri Wahyudi, Lidya Sandi, Rahayu Andika Putri, Friska Amelia, Yesi Sukaisih, Sery Rosda, Irwansyah, Rahmat Hidayat Syah, Iryan Sadi, dan teman-teman khususnya lokal B angkatan 2008 yang belum tersebut yang telah banyak memberikan bantuan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini, serta teman-temanku yang senasib dan seperjuangan Jurusan Administrasi negara angkatan 2008 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
8. Untuk orang yang terkasih dan kusayangi yang selalu setia menemaniku dalam suka maupun duka, dan sangat banyak memberikan bantuan serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.

9. Dan seluruh pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas segala amalan dan kebaikan dengan pahala yang setimpal.

Demikianlah, semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 19 Januari 2012

Penulis

Ridho Anggi Maryanto

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
<b>BAB II. TELAAH PUSTAKA</b>	
2.1 Pelayanan Masyarakat.....	13
2.2 Otonomi Daerah .....	18
2.3 Kecamatan.....	22
2.4 Prosedur .....	26
2.5 Konsep Operasional .....	28
2.6 Teknik Pengukuran .....	28
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Waktu Dan Lokasi Penelitian.....	32
3.2 Sumber Dan Jenis Data .....	32
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	33
3.4 Populasi Dan Sampel .....	34

3.5 Analisa Data .....	36
<b>BAB IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b>	
4.1 Letak Geografis .....	37
4.2 Keadaan Penduduk .....	37
4.3 Pemerintahan .....	39
4.4 Pendidikan .....	41
4.5 Agama dan Ekonomi .....	42
4.6 Struktur Organisasi .....	43
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1 Identitas Responden .....	46
5.2 Analisis Pelayanan Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Di Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis .....	49
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1 Kesimpulan .....	74
6.2 Saran .....	75
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Jumlah Penduduk yang sudah Memiliki KTP dan yang Belum Memiliki KTP di Kecamatan Pinggir .....	8
Tabel II.1	Operasional Variabel Penelitian .....	28
Tabel III.1	Populasi Sampel .....	35
Tabel IV.1	Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis .....	38
Tabel IV. 2	Jumlah Penduduk Berdasarkan Golongan Umur ADi Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis .....	38
Tabel IV.3	Jumlah Prasarana Pendidikan Di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis .....	41
Tabel IV.4	Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama dan Kepercayaan Di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis .....	42
Tabel IV.5	Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian Di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis .....	43
Tabel V.1	Jenis Kelamin Responden .....	46
Tabel V.2	Tingkat Umur Responden .....	47
Tabel V.3	Tingkat Pendidikan Responden.....	48
Tabel V.4	Jenis Mata Pencaharian Responden .....	49
Tabel V.5	Jawaban Responden Mengenai Ketepatan Waktu Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis .....	50
Tabel V.6	Jawaban Responden Mengenai Penerapan Penerbitan KTP Selama 14 Hari Kerja Pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis.....	52
Tabel V.7	Jawaban Responden Mengenai Biaya Pelayanan Dalam Penerbitan KTP Pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis.....	53



Tabel V.8	Jawaban Responden Mengenai Tata Cara Pembayaran Yang Penerbitan KTP Pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis.....	55
Tabel V.9	Jawaban Responden Mengenai Produk Pelayanan Pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis .....	56
Tabel V.10	Jawaban Responden Mengenai Tingkat Ketelitian Pegawai Dalam Melakukan Pekerjaan Pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis .....	58
Tabel V.11	Jawaban Responden Mengenai Prosedur Pelayanan Pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis .....	60
Tabel V.12	Jawaban Responden Mengenai Standar Operasional Prosedur Pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis .	62
Tabel V.13	Jawaban Responden Mengenai Sarana Dan Prasarana Pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis .....	63
Tabel V.14	Jawaban Responden Mengenai Kenyamanan Pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis .....	64
Tabel V.15	Jawaban Responden Mengenai Kompetensi Pegawai Pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis .....	66
Tabel V.16	Jawaban Responden Mengenai Profesionalisme Pegawai Pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis .....	67
Tabel V.17	Jawaban Responden Mengenai Prilaku Pegawai Dalam Menghadapi Persoalan Masyarakat Pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis.....	69
Tabel V.18	Jawaban Responden Mengenai Tanggung Jawab Pegawai Pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis .....	70
Tabel V.19	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Pelayanan Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Di Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis .....	71

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pembuatan keputusan merupakan penompang utama kegiatan administrasi. Sebagian besar proses administrasi berupa serangkaian pemilihan alternatif tindakan atau pengambilan kebijakan. Waktu yang tersedia untuk mempertimbangkan keputusan-keputusan tersebut seringkali sangat sempit karena permasalahan yang ada membutuhkan penanganan segera. Sementara itu pertimbangan efisiensi terkadang tidak memungkinkan bagi para pejabat pemerintah untuk berlama-lama memikirkan akibat dari suatu keputusan atau mencari landasan legalitas dari kebijakan-kebijakan yang di buatnya. Karena itulah para pejabat pemerintah di tuntut untuk mampu menjawab persoalan-persoalan secara pragmatis.

Salah satu tuntutan yang paling dirasakan oleh pemerintah dalam era globalisasi abad ke-21 dan reformasi administrasi publik adalah tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang di terima dari pemerintah. Tuntutan masyarakat selama ini tidak berlebihan,karena selama ini paradigma melayani dari birokrasi pemerintahan dalam kenyataannya terbalik menjadi paradigma di layani. Walaupun berbagai kritik dan keluhan bahkan hujatan dari masyarakat, baik yang datang dari dalam negeri maupun pihak luar negeri sekaligus tampaknya belum mampu terwujud dari perubahan dalam memberikan pelayanan yang prima.

Kendala yang di hadapi pemerintah adalah sulitnya merubah pola mental para birokrat. Untuk dapat menyesuaikan perubahan dalam masyarakat mensyaratkan perubahan dan salah satu faktor yang harus berubah ialah sikap, mental, prilaku dan pola pikirnya.

Dalam undang-undang kepegawaian No. 43 Tahun 1999 di kemukakan kedudukan pegawai negeri sipil dalam melaksanakan tugasnya yang tertuang dalam pasal 3 ayat 1 yang berbunyi “pegawai negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur Negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional, jujur, adil, dan merata dalam peyelenggaraan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan”.

Tugas utama pemerintah terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan yang di inginkan oleh masyarakat. Peranan pemerintah memang mengalami perubahan sesuai dengan tuntutan dan dinamika masyarakat yang berkembang. Perubahan apapun yang terjadi terhadap peranan pemerintah pada dasarnya tidak merubah fungsi pemerintah sebagai pelayan publik atau masyarakat. Karena itu pula, pegawai pemerintah atau pegawai negeri sipil (PNS) di sebut *civil servant* atau *public service* (pelayan publik).

Demikian pentingnya pelayanan publik yang di berikan pemerintah kepada masyarakat, sehingga sering dijadikan indikator keberhasilan rezim pemerintah. Demikian juga dengan program reformasi nasional, tidak akan ada artinya apa bila pelayanan publik ternyata masih buruk. Apalagi dalam rangka mewujudkan *good governance* di mana akuntabilitas menjadi salah satu prinsip yang harus di

kedepankan dalam penyelenggaraan pemerintah, maka pelayanan publik yang akuntabel yaitu pelayanan prima sektor publik menjadi keharusan yang tidak bisa di tunda-tunda.

Oleh sebab itu pemerintah sebagai pelayan publik harus lebih mampu untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada rakyat. Sehingga kontribusi bagi perkembangan adalah terciptannya rasa kepercayaan kepada pemerintah akan meningkat. Tetapi apabila pelayanan tersebut tidak pernah di dapatkan maka berbagai macam sifat buruk masyarakat terhadap pemerintah tidak dapat di bendung.

Dalam hidup berbangsa dan bernegara, masyarakat Indonesia harus memberikan upaya timbal balik dari pelayanan yang telah di berikan oleh pemerintah, yakni masyarakat harus mematuhi aturan yang di buat oleh pemerintah, dilaksanakan oleh rakyat dan hasilnya juga untuk kesejahteraan rakyat. Di sisi lain pemerintah harus mengetahui apa yang menjadi keinginan masyarakat serta membuat peraturan yang patut di patuhi oleh masyarakat, sehingga masyarakat tidak merasa keberatan atas peraturan yang telah di buat sehingga dapat direalisasikan secara baik dan optimal.

Pancasila dan UUD 1945 menjadi dasar hukum Negara yang merupakan modal hidup berbangsa dan bernegara. Salah satu bentuk tugas dan sekaligus merupakan satu pelayanan yang harus di berikan pemerintah adalah memberikan suatu data identitas sebagai warga Negara dengan tempat berdomisili di seluruh wilayah kekuasaan hukum.

Dalam sistem administrasi kependudukan yang berlaku di Indonesia, jika di hubungkan dengan pelaksanaan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, bentuk dan fungsi dokumen dapat diklafikasikan sebagai berikut:

1. Sebagai biodata atau alat untuk menjaring data penduduk
2. Akta merupakan kartu catatan tentang peristiwa atau kejadian vital seseorang
3. Paspor, kartu identitas (KITAS), kartu identitas tetap (KITAP) merupakan kartu kelengkapan administrasi dalam rangka mobilitas warga negara asing (WNA) dan warga Negara Indonesia.
4. KTP dan KK merupakan kartu identitas diri bagi penduduk yang sudah menjadi warga Negara Republik Indonesia.

Secara umum, berdasarkan bentuk-bentuk dokumen yang telah di kemukakan di atas, maka yang memiliki frekuensi mobilitas tinggi untuk kepentingan publik adalah Kartu Identitas Penduduk ( KTP) dan Kartu Keluarga (KK).

Namun secara khusus fungsi KTP adalah sebagai alat bukti diri yang sah menurut hukum untuk menunjukkan bukti domisili atau tempat tinggal seseorang di salah satu wilayah Negara republik Indonesia. Kartu Tanda Penduduk juga merupakan kartu sebagai bukti diri sebagai bukti diri bagi setiap penduduk. Dengan memilih KTP berarti dia telah di akui kewarganegaraannya dan mendapat hak yang sama seperti warga Negara lainnya.

KTP selain hal yang di butuhkan di setiap lapisan masyarakat juga menjadi polemik (masalah), khususnya dari aspek kepengurusan, di satu sisi

pemerintah menekankan kepemilikan KTP di sisi lain terutama dalam pelaksanaan pelayanan KTP, perilaku aparat pemerintah cenderung menghambat, mempersulit, membutuhkan waktu yang lama, dan memerlukan biaya yang besar dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), karena adanya pemungutan yang tidak jelas dan membedakan jasa pelayanan.

Pelayanan masyarakat adalah salah satu fungsi pemerintahan yang sangat penting karena kualitas pelayanan yang di berikan suatu instansi pemerintah adalah merupakan ukuran keberhasilan dari penyelenggaraanya. Apabila proses pelayanan dilaksanakan dengan profesionalisme yang tinggi dan penuh dengan tanggung jawab serta mengacu pada ketentuan-ketentuan yang berlaku, maka akan memperoleh hasil pelayanan yang memuaskan.

Selain sebagai ujung tombak dalam pelaksanaan pembangunan, aparat pemerintah juga berfungsi sebagai pelaksana pelayanan masyarakat, sehingga dalam pelaksanaan tugas-tugasnya dituntut selalu proaktif menghadapi persoalan yang ada dalam pelayanan masyarakat.

Sebagai suatu organisasi pemerintah, maka pemerintah kecamatan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik untuk kebutuhan masyarakat, terutama dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk.

Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah surat keterangan yang mempunyai fungsi penting dalam administrasi kependudukan. Dalam pasal 63 ayat 1, undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan di tegaskan bahwa: “penduduk warga Negara Indonesia dan orang

asing yang memiliki izin tinggal tetap yang telah berumur 17 tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP)". tujuannya adalah untuk mendata identitas penduduk sekaligus sebagai bukti diri setiap penduduk dalam wilayah Negara kesatuan Republik Indonesia.

Dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk harus melalui prosedur yang telah di tentukan sebagai berikut : mengisi formulir dari RT.

1. Meminta tanda tangan ketua RT/RW untuk persetujuan
2. Meminta RT untuk melakukan proses selanjutnya atau melakukan sendiri
3. Formulir yang sudah di tanda tangani oleh RT/RW, di bawa ke desa untuk dapat surat keterangan
4. Formulir dan surat keterangan desa di bawa ke kecamatan untuk diproses oleh pihak kecamatan
5. Selanjutnya menunggu KTP di buat pihak kecamatan

Berdasarkan Peraturan Mendagri No.28 Tahun 2005, yang telah di atur tentang pedoman penyelenggaraan penduduk dan pencatatan Sipil didaerah. Setiap Kartu Tanda Penduduk (KTP), mempunyai sistem dan prosedur serta persyaratan-persyaratan yang harus di penuhi untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk sebagai berikut:

1. Surat pengantar dari RT/RW yang menerangkan bahwa yang bersangkutan benar-benar penduduk di lingkungannya
2. Photo copy kartu keluarga (KK)
3. Photo copy akta nikah/akta kawin bagi penduduk yang belum berumur 17 tahun tentang suddah kawin/pernah kawin

4. Foto copy surat kenal lahir/akta kelahiran
5. Pas photo ukuran 3x4 sebanyak 3 (tiga) lembar
6. Foto copy dokumen imigrasi (paspor,izin tinggal tetap) bagi orang asing yang tinggal tetap.

Namun dalam menjalankan aktifitas pemerintah kecamatan pada kenyataannya dalam pelayanan yang di berikan pemerintah kecamatan bagi masyarakat belum berlangsung secara maksimal. Hal ini terlihat dari pelayanan masyarakat di bidang pemerintahan kecamatan belum berjalan sesuai dengan yang di harapkan oleh masyarakat, khususnya dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Khususnya untuk pelayanan masyarakat dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk, pada umumnya apabila ditinjau dari kemudahan prosedur dan sikap keramah tamahan sudah cukup baik. Namun dalam hal ketepatan waktu, biaya yang dibebankan serta mutu pelayanan masih kurang memuaskan tidak sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Dalam hal ketepatan waktu masih terjadi keterlambatan waktu penyelesaian dari ketentuan yang berlaku, kemudian mutu pelayanan yang dihasilkan juga masih kurang memuaskan.



**Tabel I.1. Jumlah Penduduk Yang Sudah Memiliki KTP Dan Yang Belum Memiliki KTP Di Kecamatan Pinggir**

No	Kelurahan/Desa	Jumlah penduduk	Kepemilikan KTP		%	
			Ada	Tidak	Ada	Tidak
1	Balai Raja	5.029	2.576	1.310	51%	26%
2	Titian Antui	18.897	9.479	5.948	50%	31%
3	Beringin	2.362	1.184	641	50%	27%
4	Balai Pungut	2.018	992	548	49%	27%
5	Melibur	917	448	287	49%	31%
6	Muara Basung	8.342	4.263	2.391	51%	29%
7	Kuala Penaso	1.359	687	379	51%	28%
8	Pinggir	15.100	7.924	4.362	53%	29%
9	Semunai	6.199	3.021	1.698	49%	27%
10	Serai Wangi	2.293	1.093	594	48%	26%
11	Tasik Serai	12.243	6.251	3.684	51%	30%
12	Tengganau	6.081	2.906	1.627	48%	27%
13	Tasik Serai Timur	1.072	527	286	49%	27%
	Jumlah	81.912	41.351	23.755	50%	29%

*Sumber data : Kantor Kecamatan Pinggir, 2011*

Dari tabel diatas dapat kita lihat persentase penduduk yang belum memiliki kartu tanda penduduk pada wilayah Kecamatan Pinggir yaitu:  $(23.755/81.912) \times 100\% = 29\%$ , merupakan angka yang sangat tinggi untuk wilayah Kecamatan Pinggir. Hal ini mengidentifikasikan bahwa masih kurangnya minat masyarakat untuk membuat / mengurus KTP.

Pelayanan publik bertujuan memberdayakan masyarakat, bukan memperdayakan, sehingga akan menumbuhkan kepercayaan publik atau masyarakat kepada pemerintahannya. Namun realisasinya pelayanan cenderung menghambat serta mempersulit dan memakan waktu lama, mahal, tidak sesuai prosedur, membedakan pelayanan, dan memungut biaya diluar prosedur.

Sebagaimana yang ditegaskan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis No. 14 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk

dan Pengendalian Penduduk dalam daerah Kabupaten Bengkalis Bab XVI Pasal 57 bahwa besarnya tarif pembuatan cetak kartu tanda penduduk adalah Rp. 3000,- , adapun waktu penyelesaian pengurusan KTP memerlukan waktu 14 hari kerja mulai dari pendaftaran hingga selesai dari Dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

Namun kenyataan yang kita jumpai saat ini adalah bahwa biaya retribusi dan lamanya proses pembuatan kartu tanda penduduk bisa melebihi dari yang telah ditetapkan oleh PERDA Kabupaten Bengkalis. Sedangkan untuk pengurusan pembuatan KTP bisa mencapai 30 hari.

Adapun faktor-faktor yang mendukung masyarakat dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) antara lain:

1. Kesadaran dari masyarakat bahwa Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan suatu kewajiban
2. Semua syarat-syarat administrasi terpenuhi
3. Pelayanan yang memuaskan

Adapun faktor-faktor yang tidak mendukung masyarakat dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) antara lain:

1. Tidak adanya kesadaran dari masyarakat untuk membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP)
2. Masyarakat tidak mengetahui Kartu Tanda Penduduk (KTP)
3. Pelayanan tidak memuaskan

Disisi lain salah satu penyebab masyarakat tidak memiliki KTP adalah rendahnya tingkat pelayanan yang di berikan oleh aparatur negara kepada

masyarakat juga rendahnya tingkat sosialisasi akan pentingnya memiliki KTP, tata cara pengurusan KTP, biaya yang di keluarkan dan waktu penyelesaian KTP yang biasanya memakan waktu yang cukup lama. Selain itu, jalur birokrasi yang berbelit-belit yang juga menyebabkan keengganan masyarakat untuk mengurus KTP.

Kualitas pelayanan yang baik sangat di dambakan oleh masyarakat sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan seperti ketepatan waktu, biaya yang relative murah, serta mutu yang baik, khususnya pelayanan yang menyangkut bidang pemerintahan kecamatan seperti dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Berdasarkan permasalahan di atas untuk mengetahui lebih lanjut tentang bagaimana pelayanan di Kantor Camat Pinggir, khususnya dalam dalam hal pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk, maka penulis mendiskriminasikannya dalam bentuk penulisan dengan judul :

**“Analisis Pelayanan Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Di Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Melihat gejala permasalahan yang ada di Kantor Camat Pinggir yang di tinjau dari pelaksanaan fungsi pelayanan di bidang pemerintahan tersebut, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini dapat di rumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelayanan Administrasi dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Di Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak di capai penulis dalam mengadakan penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimanakah pelayanan administrasi dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk pada kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, yang berhubungan dengan masalah pemerintahan Kecamatan Pinggir dalam pelayanan kepada masyarakat.
2. Untuk memberikan sumbangsih pemikiran terhadap masalah-masalah yang di hadapi dalam praktek penyelenggaraan pemerintah Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis
3. Sebagai bahan pertimbangan bagi penulis yang akan melakukan penelitian permasalahan yang sama.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan penelitian ini penulis menuangkan kedalam enam bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **BAB I :PENDAHULUAN**

Terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

## **BAB II :LANDASAN TEORI**

Pada bab ini di bahas mengenai teori-teori atau konsep yang sesuai dan melandasi peneltian sehingga dapat mendukung penelitian yang akan di lakukan.

## **BAB III :METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menguraikan tentang lokasi dan tempat penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel serta analisis data.

## **BAB IV :GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

Pada bab ini di uraikan tentang sejarah Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis, demografi, kewenangan serta tugas pokok dan fungsi Camat serta struktur organisasi Kecamatan Pinggir.

## **BAB V :HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini memuat hasil dari penelitian tentang pembahasan yang dilakukan.

## **BAB VI :KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini, penulis akan menguraikan kesimpulan, keterbatasan dan saran yang dianggap perlu dalam penelitian ini.

## **Daftar Pustaka**

## **Lampiran**

## **BAB II**

### **TELAAH PUSTAKA**

#### **2.1. Pelayanan Masyarakat**

Dalam proses kerja pelayanan tidak lepas dari proses administrasi, administrasi Negara sebagai suatu sarana untuk melayani masyarakat, oleh karena itu administrasi pemerintahan kecamatan sebagai pelaksana administrasi harus memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sebagai pemberi pelayanan maka pemerintah Kecamatan Pinggir harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya pada masyarakat yang membutuhkannya. Pelayanan menurut Sutopo dan Adi Suryanto (2003:8) pada dasarnya adalah kegiatan yang di tawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Menurut J. P. G Sianipar (1999:5) pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan dan mengurus menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang, artinya objek yang di layani adalah individu, pribadi-pribadi dan sekelompok orang.

Dalam undang-undang Republik Indonesia No.25 Tahun 2009 BAB 1 Pasal 1 menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan menurut Kasmir (2005:11) pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang di tawarkan oleh satu pihak, yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Pelayanan juga merupakan suatu kegiatan atau usaha kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan masyarakat.

Pelayanan yang sudah tidak terjangkau lagi oleh jaring-jaring birokrasi pemerintahan dapat diserahkan kepada pihak-pihak swasta. Dengan demikian akan tercipta suasana persaingan yang sehat bagi organisasi-organisasi pelayanan publik, dan masyarakat akan dapat memperoleh kualitas pelayanan yang maksimal. (Wahyudi Kumorotomo, 2001: 135).

Berdasarkan keputusan menteri pemberdayaan aparatur Negara Nomor 81 tahun 1993 yang di maksud pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan instansi pemerintah pusat dan daerah, dilingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Dalam Sutopo, 2003:9).

Selanjutnya menurut Wasistiono (2003:43) pelayanan umum merupakan pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Unsur-unsur pelayanan umum yang terkandung dalam keputusan MENPAN No.81 tahun 1993:

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas.
- c. Mutu proses dan pelayanan harus di upayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
- d. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Hakekat pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu dikatakan sebagai suatu proses. Artinya, pelayanan tersebut berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat. (Moenir, 1998:27).

Adapun yang menjadi indikator dalam pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63/2004 standar pelayanan publik adalah sebagai berikut :

### **1. Berorientasi Hasil**

- a. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari di lengkapinya atau dipenuhinya persyaratan teknis



dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Sebagaimana dijelaskan dalam PERDA Kabupaten Bengkalis No.14 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pengendalian Penduduk bahwasanya waktu penyelesaian pengurusan KTP memerlukan waktu 14 hari.

b. Biaya pelayanan

Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya, dengan nama atau sebutan apapun, sebagai imbalan atas pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya di tetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Adapun biaya pembuatan KTP yang disebutkan dalam PERDA Kabupaten Bengkalis No. 14 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pengendalian Penduduk adalah sebesar Rp. 3000,-.

c. Produk pelayanan

Produk pelayanan adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan oleh aparat pemerintah yang dilaksanakan untuk melayani masyarakat sebagai kewajiban.

## **2. Berorientasi Proses**

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama yang lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan.

b. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana adalah hasil budi daya manusia yang dapat digunakan sebagai alat penunjang untuk kepentingan pertahanan Negara dalam rangka mendukung kepentingan nasional.

c. Kompetensi petugas

Kompetensi petugas adalah sikap atau perilaku kawan, bersahabat, tanggap terhadap keinginan masyarakat serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi dengan masyarakat.

d. Pemberi pelayanan

Pemberi pelayanan adalah pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan atau menyelesaikan keluhan, persoalan dan sengketa masyarakat yang merupakan implikasi dari fungsi aparat Negara sebagai pelayan masyarakat.(Raminto,2005:30).

Menurut Atep A. Brata (2004:11) bahwa proses memberikan layanan kepada masyarakat meliputi:

a. Penyedia layanan

Penyedia layanan merupakan pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada masyarakat, berupa layanan dalam bentuk penyediaan barang atau jasa.

b. Penerima layanan

Penerima layanan merupakan mereka yang disebut konsumen atau masyarakat yang menerima layanan dari penyedia layanan.

c. Jenis layanan

Jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan terdiri dari bermacam-macam diantaranya:

1. Pemberian jasa-jasa saja
  2. Layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang-barang jasa, dan
  3. Layanan ganda yang berkaitan dengan kedua-duanya.
- d. Kepuasan pelanggan atau masyarakat

Dalam menyalenggarakan pelayanan, pihak penyedia layanan dan penerima layanan harus selalu berupaya pada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasannya pelanggan atau masyarakat. Karena dengan terpenuhinya kepuasan masyarakat maka pelayanan yang di berikan sudah berjalan dengan baik.

Dalam rangka usaha untuk pencapaian tujuan nasional, diperlukan adanya seorang pegawai sebagai aparatur Negara, abdi Negara, dan abdi masyarakat yang penuh kesetiaan dan ketaatan kepada pancasila, undang-undang dasar 1945, Negara dan pemerintah serta yang bersatu padu, bermental baik, berwibawa, berdaya guna, bersih, bermutu tinggi dan sadar akan tanggung jawabnya untuk menyelenggarakan tugas pemerintah dan pembangunan. (Miftah Thoha, 2005:42).

## **2.2. Otonomi Daerah**

Otonomi Daerah adalah kewenangan daerah otonom untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat, sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Daerah Otonom adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas

daerah tertentu berwenang mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam ikatan Negara Kesatuan Republik Indonesia. (Widjaja, 2001:76).

Otonomi daerah secara dapat diartikan sebagai hak untuk mengatur dan mengurus rumah tangga sendiri oleh satuan organisasi pemerintahan di daerah. Otonomi yang diberikan pemerintah pusat kepada daerah inilah yang disebut dengan otonomi daerah. (Garna,2000:246).

Pemerintah daerah dengan otonomi daerah adalah proses peralihan dari sistem dekonsentrasi ke sistem desentralisasi. Otonomi adalah penyerahan urusan pemerintah pusat kepada pemerintah daerah yang bersifat operasional dalam rangka sistem birokrasi pemerintahan. Tujuan otonomi adalah mencapai efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan kepada masyarakat.

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam otonomi daerah ini yaitu:

- a. Menumbuhkembangkan daerah dalam berbagai bidang
- b. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat
- c. Menumbuhkan kemandirian daerah, dan
- d. Meningkatkan daya saing daerah dalam proses pertumbuhan.

Adapun asas-asas penyelenggaraan pemerintahan daerah dari Undang-Undang No.32 Tahun 2004, yaitu:

- a. Digunakan asas desentralisasi, dekonsentrasi, dan tugas pembantuan;
- b. Penyelenggaraan asas desentralisasi secara utuh dan bulat yang dilaksanakan di daerah kabupaten dan daerah kota; dan

- c. Asas tugas pembantuan yang dapat dilaksanakan dari daerah provinsi, daerah kabupaten, daerah kota, dan desa.

Pada umumnya faktor-faktor dan atau variabel-variabel yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah adalah kemampuan sumber daya manusia (aparatur maupun masyarakat), sumber daya alam, kemampuan keuangan (finansial), kemampuan manajemen, kondisi sosial budaya masyarakat, dan karakteristik ekologis.

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan, Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Di samping itu melalui otonomi luas, daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pemerintahan Daerah dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan otonomi daerah, perlu memperhatikan hubungan antar susunan pemerintahan dan antar pemerintahan daerah, potensi dan keanekaragaman daerah. Aspek hubungan wewenang memperhatikan kekhususan dan keragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Aspek keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya lainnya dilaksanakan secara adil dan selaras. Disamping itu, perlu diperhatikan pula

peluang dan tantangan dalam persaingan global dengan memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Agar mampu menjalankan perannya tersebut, daerah diberikan kewenangan yang seluas-luasnya disertai dengan pemberian hak dan kewajiban menyelenggarakan otonomi daerah dalam kesatuan sistem penyelenggaraan pemerintahan Negara.

Prinsip otonomi daerah menggunakan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam arti daerah diberikan kewenangan untuk mengurus dan mengatur semua urusan pemerintahan di luar yang menjadi urusan pemerintah yang ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004. Daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberi pelayanan, peningkatan peranserta, prakarsa, dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat.

Sejalan dengan prinsip tersebut dilaksanakan pula prinsip otonomi yang nyata dan bertanggung jawab. Prinsip otonomi nyata adalah suatu prinsip bahwa untuk menangani urusan pemerintahan dilaksanakan berdasarkan tugas, wewenang, dan kewajiban yang senyatanya telah ada dan berpotensi untuk tumbuh, hidup dan berkembang sesuai dengan potensi dan kekhasan daerah. Dengan demikian isi dan jenis otonomi bagi setiap daerah tidak selalu sama dengan daerah lainnya, adapun yang dimaksud dengan otonomi yang bertanggung jawab adalah otonomi yang dalam penyelenggaraannya harus benar-benar memberdayakan daerah termasuk meningkatkan kesejahteraan rakyat yang merupakan bagian utama dari tujuan nasional.

Seiring dengan prinsip itu penyelenggaraan otonomi daerah harus selalu berorientasi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan selalu memperhatikan kepentingan dan aspirasi yang tumbuh dalam masyarakat. Selain itu penyelenggaraan otonomi daerah juga harus menjamin keserasian hubungan antara daerah yang satu dengan daerah lainnya, artinya mampu membangun kerjasama antar daerah untuk meningkatkan kesejahteraan bersama dan mencegah ketimpangan antar daerah. Hal yang tidak kalah pentingnya bahwa otonomi daerah juga harus mampu menjamin hubungan yang serasi antar daerah dengan pemerintah, artinya harus mampu memelihara dan menjaga keutuhan wilayah Negara dan tegaknya Negara Kesatuan Republik Indonesia dalam rangka mewujudkan tujuan Negara.

### **2.3. Kecamatan**

Penyelenggaraan pemerintah daerah adalah pemerintah daerah dan DPRD. Pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pemerintahan menggunakan asas desentralisasi dan tugas pembantuan. Dalam penyelenggaraan pemerintahan, pemerintah daerah berpedoman pada asas umum penyelenggaraan negara, yang didalam hukum administrasi negara di kenal dengan asas-asas umum pemerintah yang layak.

Dalam penyelenggaraan fungsi-fungsi pemerintahan terutama dalam penyelenggaraan otonomi, daerah dibekali dengan hak dan kewajiban tertentu. Hak-hak daerah tersebut antara lain adalah :

1. Mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya
2. Memilih pemimpin daerah

3. Mengelola aparatur daerah
4. Mengelola kekayaan daerah
5. Memungut pajak dan retribusi daerah
6. Mendapatkan bagi hasil dari pengelolaan sumber daya alam dan sumber daya lainnya yang berada di daerah
7. Mendapatkan sumber-sumber pendapatan lain yang sah
8. Mendapatkan hak lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Di samping hak-hak tersebut, daerah juga di bebani oleh beberapa kewajiban yaitu :

1. Melindungi masyarakat, menjaga persatuan, kesatuan dan kerukunan nasional, serta keutuhan Negara Republik Indonesia.
2. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat
3. Mengembangkan kehidupan demokrasi
4. Mewujudkan keadilan dan pemerataan
5. Meningkatkan pelayanan dasar pendidikan
6. Menyediakan fasilitas sosial dan fasilitas umum yang layak
7. Mengembangkan sistem jaminan sosial
8. Menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan
9. Menyusun perencanaan dan tata ruang daerah
10. Mengembangkan sumber daya produktif di daerah
11. Melestarikan lingkungan hidup
12. Mengelola administrasi kependudukan
13. Melestarikan nilai sosial budaya



14. Membentuk dan menerapkan peraturan perundang-undangan sesuai dengan kewenangannya

15. Kewajiban yang lain yang diatur dalam perundang-undangan.

Kecamatan merupakan wujud nyata dari suatu organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan menyelenggarakan birokrasi pemerintah yang berada setingkat lebih tinggi dari desa atau kelurahan.

Dalam penyelenggaraan birokrasi pemerintahan kecamatan membutuhkan tenaga kerja atau pegawai yang berkualitas dan terampil, karena efektif tidaknya sebaliknya camat sebagai pimpinan organisasi dituntut untuk mampu melaksanakan tugas-tugas kepemimpinannya.

Berdasarkan Pasal 126 Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah mengenai perangkat daerah di jelaskan sebagai berikut :

- a. Kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota yang dipimpin oleh kepala kecamatan, dan pembentukan kecamatan ini ditetapkan oleh peraturan daerah
- b. Kepala kecamatan disebut Camat
- c. Camat diangkat oleh Bupati/Walikota atas usul Sekretaris Daerah dari Pegawai Negeri Sipil yang memenuhi persyaratan
- d. Camat menerima pelimpahan sebagai kewenangan pemerintah dari Bupati/Walikota dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota.

Sedangkan tugas Camat menurut undang-undang nomor 23 tahun 2004 pasal 126 yaitu :

- a) Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentuan dan ketertiban umum
- b) Mengkoordinasikan kegiatan memberdayakan masyarakat
- c) Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan pelayanan daerah
- d) Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
- e) Mengkoordinasikan penyelenggaraan pemerintah ditingkat kecamatan
- f) Membina penyelenggaraan pemerintah desa atau kelurahan
- g) Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya yang belum dapat dilaksanakan pemerintah desa atau kelurahan.

Sementara itu, PP No. 8 Tahun 2003 tentang pedoman organisasi perangkat daerah kecamatan dijelaskan sebagai berikut :

1. Kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota yang mempunyai wilayah kerja tertentu, dipimpin oleh camat yang di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah Kabupaten /Kota
2. Camat diangkat oleh Bupati/Walikota atas usul Sekretaris Daerah kabupaten/kota dari Pegawai Negeri Sipil yang memenuhi syarat sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh Menteri Dalam Negeri
3. Pembentukan kecamatan ditetapkan oleh dengan peraturan daerah
4. Pedoman mengenai mendapatkan persetujuan Menteri Dalam Negeri setelah mendapat persetujuan menteri yang bertanggung jawab dibidang pendayagunaan aparatur negara.

Selanjutnya dari adanya organisasi kecamatan ini maka diharapkan pelaksanaan tugas yang telah dilimpahkan oleh Bupati/Walikota dapat berjalan dengan efisien, sehingga efisiensi kerja dalam pelayanan terhadap masyarakat menjadi baik pula.

Dalam menjalankan tugasnya camat di bantu oleh perangkat kecamatan dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota dan perangkat kecamatan bertanggung jawab kepada Camat. Ketentuan-ketentuan tersebut di atas ditetapkan dengan peraturan Bupati/Walikota dengan berpedoman pada peraturan pemerintah.

#### **2.4. Prosedur**

Prosedur merupakan penetapan cara penanganan suatu aktivitas dimasa yang akan datang. Prosedur lebih mengarahkan kepada tindakan, bukannya mengarahkan cara berpikir. Prosedur menjelaskan secara detail bagaimana suatu aktivitas harus dilakukan. Biasanya prosedur menjelaskan secara kronologis. Prosedur dapat ditemukan disemua lapisan tingkat manajemen, dan juga di departemen atau bagian-bagian dalam suatu organisasi dan juga instansi pemerintah. Prosedur yang bersifat umum berlaku untuk organisasi secara keseluruhan, selanjutnya dapat diturunkan kepada prosedur yang lebih khusus yang berlaku untuk bagian yang lebih kecil, misalnya untuk divisi atau departemen.

Adapun prosedur yang harus dilalui dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk sebagai berikut :

- a. mengisi formulir dari RT.

- b. Meminta tanda tangan ketua RT/RW untuk persetujuan
- c. Meminta RT untuk melakukan proses selanjutnya atau melakukan sendiri
- d. Formulir yang sudah di tanda tangani oleh RT/RW, di bawa ke desa untuk dapat surat keterangan
- e. Formulir dan surat keterangan desa di bawa ke kecamatan untuk diproses oleh pihak kecamatan
- f. Selanjutnya menunggu KTP di buat pihak kecamatan

Berdasarkan Peraturan Mendagri No.28 Tahun 2005, yang telah di atur tentang pedoman penyelenggaraan penduduk dan pencatatan Sipil didaerah. Setiap Kartu Tanda Penduduk (KTP), mempunyai sistem dan prosedur serta persyaratan-persyaratan yang harus di penuhi untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk sebagai berikut:

- a. Surat pengantar dari RT/RW yang menerangkan bahwa yang bersangkutan benar-benar penduduk di lingkungannya
- b. Fhoto copy kartu keluarga (KK)
- c. Fhoto copy akta nikah/akta kawin bagi penduduk yang belum berumur 17 tahun tentang suddah kawin/pernah kawin
- d. Fhoto copy surat kenal lahir/akta kelahiran
- e. Pas fhoto ukuran 3x4 sebanyak 3 (tiga) lembar
- f. Fhoto copy dokumen imigrasi (paspor,izin tinggal tetap) bagi orang asing yang tinggal tetap.

## 2.5. Konsep Operasional

Menurut Singarimbun (2006 : 46), Definisi operasional adalah unsur-unsur yang memberikan bagaimana cara mengukur suatu variabel sehingga dengan pengukuran tersebut dapat diketahui indikator-indikator apa saja sebagai pendukung untuk dianalisis dari variabel tersebut. Operasionalisasi variabel penelitian ini dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel II.1. Operasioanalisis Variabel Penelitian**

Variabel	Dimensi	Indikator
Pelayanan administrasi	a. Berorientasi Hasil	1. Waktu Penyelesaian 2. Biaya Pelayanan 3. Produk Pelayanan
	b. Berorientasi Proses	1. Prosedur Pelayanan 2. Sarana dan Prasarana 3. Kompetensi Petugas 4. Pemberi Pelayanan

*Sumber: Data Olahan, 2011*

## 2.6. Teknik Pengukuran

Untuk mempermudah dalam menganalisis penelitian dan menghadiri salah pengertian serta pemahaman, maka penulis mengemukakan teknik pengukuran variabel yang akan digunakan sebagai landasan dalam penelitian ini.

Baik : Jika persentase rata-rata dari jawaban responden terhadap indikator pelayanan masyarakat adalah 68-100%.

Cukup baik : Jika persentase rata-rata dari jawaban responden terhadap indikator pelayanan masyarakat adalah 34-67%.

Tidak baik : Jika persentase rata-rata dari jawaban responden terhadap indikator pelayanan masyarakat adalah 0-33%.

Untuk menentukan ukuran pada masing-masing indikator-indikator variabel pelayanan masyarakat yang dilakukan pemerintah kecamatan, penulis menggunakan teknik pengukuran sebagai berikut :

a. Berorientasi Hasil

1. Indikator waktu dapat dikatakan :

Baik : Apabila proses pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari 14 hari.

Cukup baik : Apabila proses pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) diselesaikan dalam waktu antara 14 sampai 30 hari.

Tidak baik : Apabila proses pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) diselesaikan dalam waktu lebih dari 30 hari.

2. Indikator biaya, dapat dikatakan :

Baik : Apabila biaya yang di bebaskan dalam proses pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebesar Rp. 3000,-.

Cukup baik : Apabila biaya yang di bebaskan dalam proses pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) antara Rp.4000-, sampai Rp. 15000- .

Tidak baik : Apabila biaya yang di bebaskan dalam proses pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), melebihi Rp. 15000,-.

3. Indikator mutu/produk pelayanan, dapat dikatakan :

Baik : Apabila dalam pencetakan Kartu Tanda Penduduk (KTP), data-data yang di masukan itu sesuai dengan data yang di berikan oleh masyarakat yang mengurus KTP.

Cukup baik : Apabila dalam pencetakan Kartu Tanda Penduduk (KTP), data-data yang di masukan itu kurang sesuai dengan data yang di berikan oleh masyarakat yang mengurus KTP.

Tidak baik : Apabila dalam pencetakan Kartu Tanda Penduduk (KTP), data-data yang dimasukan sama sekali tidak sesuai dengan data yang di berikan oleh masyarakat yang mengurus KTP.

b. Berorientasi Proses

1. Indikator prosedur pelayanan, dapat dikatakan :

Baik : Apabila prosedur pelayanan dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang di terapkan sederhana ( tidak berbelit-belit)

Cukup baik : Apabila prosedur pelayanan dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dinilai oleh masyarakat lama dan berbelit-belit.

Tidak baik : Apabila prosedur pelayanan dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dinilai masyarakat terlalu rumit atau tidak jelas.

2. Indikator sarana dan prasarana, dapat dikatakan :

Baik : Apabila dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), sangat didukung dengan adanya sarana dan prasarana.

Cukup baik : Apabila dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), kurang didukung dengan sarana dan prasarana.

Tidak baik : Apabila dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), tidak ada sarana dan prasarana yang mendukung.

3. Indikator kompetensi petugas, dapat dikatakan:

Baik : Apabila petugas sangat berkompeten dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Cukup baik : Apabila petugas kurang berkompeten dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Tidak baik : Apabila petugas tidak berkompeten dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

4. Indikator pemberi pelayanan, dapat dikatakan:

Baik : Apabila petugas memberikan pelayanan yang sangat baik kepada masyarakat.

Cukup baik : Apabila petugas memberikan pelayanan yang kurang baik kepada masyarakat.

Tidak baik : Apabila petugas memberikan pelayanan yang tidak baik kepada masyarakat.



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian dilaksanakan dari Bulan Oktober sampai Desember 2011, dengan mengambil lokasi penelitian di kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis. Penulis memilih tempat ini sebagai objek penelitian karena penulis beranggapan di kantor kecamatan ini pelayanan masyarakat belum berjalan sesuai yang di harapkan.

#### **3.2 Sumber dan Jenis Data**

Sumber dan jenis data dalam penelitian ini adalah :

1. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari keterangan responden, baik melalui quissioner maupun wawancara. Data primer tersebut yakni menyangkut tentang identitas responden dan tanggapan masyarakat terhadap prilaku birokrasi / aparat pemerintah ketika melakukan pelayanan kepada masyarakat.
2. Data sekunder yaitu data yang telah jadi dan diperoleh dari instansi-instansi yang terkait dalam penelitian, luas wilayah, jumlah penduduk dan lain sebagainya. Yaitu data yang diambil secara tidak langsung dari sumbernya, berupa catatan-catatan dan laporan-laporan tentang :
  - a) Struktur organisasi kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis.
  - b) Fungsi dan tugas kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis.
  - c) Gambaran umum lokasi kantor.

### **3.3 Metode Pengumpulan Data**

1. Observasi atau Pengamatan langsung

Yaitu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti.

2. Interview atau Wawancara

Yaitu melakukan tanya jawab lisan antara peneliti dengan responden secara langsung atau tatap muka dan mengajukan beberapa pertanyaan-pertanyaan yang ditujukan kepada responden yang terpilih dan dijadikan sampel sesuai dengan permasalahan yang di teliti.

3. Kuisisioner atau Angket

Yaitu mengadakan konsep pertanyaan atau daftar pertanyaan dan kemudian disebarkan atau diajukan oleh pewawancara kepada para responden yang terpilih sebagai sampel, dan selanjutnya responden dipersilahkan memilih jawaban-jawaban yang diinginkan sesuai tujuan penelitian ini dan jawaban juga di catat oleh pewawancara.

4. Dokumentasi

Yaitu mengumpulkan bukti-bukti dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian yang diperlukan penulis untuk dijadikan bahan dalam pembuatan penelitian ini.

### 3.4 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terjadi dari objek atau subjek yang menjadi kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti dan kemudian ditarik kesimpulannya.(Sugiyono, 2005:90).

Sedangkan yang dimaksud dengan sampel adalah wakil dari populasi yang memenuhi syarat untuk memperoleh keterangan mengenai objek yang akan diteliti. Untuk menentukan besar kecilnya sampel dalam penelitian sebenarnya tidak ada ketentuan mutlak berapa persen sampel yang diambil dari populasi.

Pengambilan sampel untuk pegawai Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis dalam pembuatan KTP dengan metode *purposive sampling* yakni diambil berdasarkan prioritas dan pertimbangan-pertimbangan tertentu, dimana sampel tersebut peneliti anggap berkepentingan dan mengetahui permasalahan yang diteliti. Sedangkan masyarakat diambil responden dengan menggunakan metode *accidental sampling*, dimana penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa-siapa saja yang secara kebetulan sedang mengurus Kartu Tanda Penduduk.

Mengingat waktu dan biaya yang cukup besar dalam mengambil data penulis dapat menentukan sample dengan menggunakan teori Slovin (Dalam Umar, 2004:146).

$$n = \frac{n}{1 + Ne^2}$$

Keterangan : n = jumlah sampel

N = besar populasi

e = nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel).

Dimana dengan jumlah populasi sebesar 46.152 orang dan nilai kritis yang digunakan sebesar 10%, maka didapatkan sampel sebesar :

$$n = \frac{46.152}{1 + 46.152(0.01)}$$

$$n = \frac{46.152}{462,52}$$

$$n = 99,78 = 100$$

Jadi jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 100 orang masyarakat Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis. Untuk lebih jelasnya jenis populasi dan besarnya sampel yang diambil dari penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel III.1. Populasi dan Sampel**

NO	Jenis Populasi	Populasi	Sampel
1	Staf Kecamatan	5	5
2	Masyarakat	46.152	100
3	Key Informan	3	3
Jumlah		46.160	108

**Sumber Data: Kantor Kecamatan Pinggir, 2011.**

Adapun yang menjadi kunci informasi atau *Key Informan* dalam penelitian ini adalah Camat Pinggir, Sekretaris Camat, KASI Pelayanan di Kantor Camat Pinggir.

### **3.5 Analisa Data**

Penelitian ini merupakan suatu kajian deskriptif. Penelitian ini akan mendeskripsikan Pelayanan Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Camat Pinggir. Data yang terkumpul diolah dan dianalisis dengan menguraikan serta mengaitkan dengan teori-teori yang sesuai dengan permasalahan yang ada, dan ditabulasi sesuai dengan susunan sajian data yang dibutuhkan untuk menjawab masing-masing masalah, lalu memberikan interpretasi terhadap hasil yang relevan, kemudian diambil kesimpulan dan saran.

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM KECAMATAN PINGGIR**

#### **KABUPATEN BENGKALIS**

#### **4.1. Letak Geografis**

Kecamatan Pinggir merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Bengkalis dengan membawahi 2 kelurahan dan 11 desa. Pinggir merupakan ibukota kecamatan, kecamatan ini adalah hasil dari pemekaran dari Kecamatan Mandau. Kecamatan Pinggir memiliki luas wilayah 2505.00 Km<sup>2</sup>. Letak geografis kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis memiliki batas wilayah yang berbatasan dengan:

- a. Sebelah utara : Kecamatan Mandau dan Bukit Batu
- b. Sebelah selatan : Kabupaten Siak
- c. Sebelah barat : Kabupaten Rokan Hulu
- d. Sebelah timur : Kecamatan Bukit Batu

Kecamatan Pinggir beriklim tropis yang dipengaruhi oleh dua musim yaitu musim hujan dan musim kemarau. Musim hujan biasanya terjadi pada bulan agustus sampai dengan februari, sedangkan musim kemarau terjadi pada bulan maret sampai dengan bulan juli.

#### **4.2. Keadaan Penduduk**

Data sampai akhir bulan oktober tahun 2011 jumlah penduduk Kecamatan Pinggir tercatat sebanyak 81.912 jiwa dalam 19.104 kepala keluarga, jumlah penduduk tersebut terdiri dari 40.307 jiwa laki-laki dan 41.605 jiwa perempuan

dengan status seluruhnya warga negara indonesia. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah.

**Tabel IV.1. Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.**

No	Jenis Populasi	Populasi	Persentasi
1	Laki-laki	40.307	49,20%
2	Perempuan	41.605	50,79%
Jumlah		81.912	100%

*Sumber data: Kantor Kecamatan Pinggir, 2011*

Kemudian pada tabel berikutnya adalah jumlah penduduk Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis berdasarkan golongan umur. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel IV.2. Jumlah Penduduk Berdasarkan Golongan Umur Di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.**

No	Umur	Jumlah Jiwa	Persentasi
1	0 s/d 5	8.641	10,54%
2	6 s/d 10	9.214	11,24%
3	11 s/d 15	8.022	9,79%
4	16 s/d 20	10.116	12,34%
5	21 s/d 25	14.201	17,33%
6	26 s/d 30	16.096	19,65%
7	31 Keatas	15.622	19,07%
Jumlah		81.912	100%

*Sumber data: Kantor Camat Pinggir, 2011*

Dari tabel di atas dapat kita ketahui bahwa jumlah penduduk di kecamatan pinggir kabupaten bengkalis yang mendominasi adalah penduduk yang berumur 26 s/d 30 tahun yaitu sebanyak 16.096 jiwa, dan penduduk yang paling sedikit adalah penduduk yang berumur 11 s/d 15 tahun yaitu hanya 8.022 jiwa.

### 4.3. Pemerintahan

Pemerintah Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis tidak jauh berbeda dari pemerintahan kecamatan yang ada di Kabupaten Bengkalis. Dalam struktur pemerintahan Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis dipimpin oleh seorang Camat yang diangkat oleh Bupati/Walikota atas usul Sekretaris Daerah dari pegawai negeri sipil yang memenuhi persyaratan. Berdasarkan Pasal 126 Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah mengenai perangkat daerah di jelaskan sebagai berikut :

- a. Kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota yang dipimpin oleh kepala kecamatan, dan pembentukan kecamatan ini ditetapkan oleh peraturan daerah
- b. Kepala kecamatan disebut Camat
- c. Camat diangkat oleh Bupati/Walikota atas usul Sekretaris Daerah dari Pegawai Negeri Sipil yang memenuhi persyaratan
- d. Camat menerima pelimpahan sebagai kewenangan pemerintah dari Bupati/Walikota dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota.

Sedangkan tugas Camat menurut undang-undang nomor 23 tahun 2004 pasal 126 yaitu :

- a. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentuan dan ketertiban umum
- b. Mengkoordinasikan kegiatan memberdayakan masyarakat
- c. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan pelayanan daerah
- d. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum



- e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan pemerintah ditingkat kecamatan
- f. Membina penyelenggaraan pemerintah desa atau kelurahan
- g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya yang belum dapat dilaksanakan pemerintah desa atau kelurahan.

Sementara itu, PP No. 8 Tahun 2003 tentang pedoman organisasi perangkat daerah kecamatan dijelaskan sebagai berikut :

- a. Kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota yang mempunyai wilayah kerja tertentu, dipimpin oleh camat yang di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah Kabupaten /Kota
- b. Camat diangkat oleh Bupati/Walikota atas usul Sekretaris Daerah kabupaten/kota dari Pegawai Negeri Sipil yang memenuhi syarat sesuai dengan pedoman yang di tetapkan oleh Menteri Dalam Negeri
- c. Pembentukan kecamatan ditetapkan oleh dengan peraturan daerah
- d. Pedoman mengenai mendapatkan persetujuan Menteri Dalam Negeri setelah mendapat persetujuan menteri yang bertanggung jawab dibidang pendayagunaan aparatur negara.

Selanjutnya dari adanya organisasi kecamatan ini maka diharapkan pelaksanaan tugas yang telah dilimpahkan oleh Bupati/Walikota dapat berjalan dengan efisien, sehingga efesiensi kerja dalam pelayanan terhadap masyarakat menjadi baik pula.

Dalam menjalankan tugasnya camat di bantu oleh perangkat kecamatan dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota dan perangkat kecamatan

bertanggung jawab kepada Camat. Ketentuan-ketentuan tersebut di atas ditetapkan dengan peraturan Bupati/Walikota dengan berpedoman pada peraturan pemerintah.

#### 4.4. Pendidikan

Pendidikan merupakan salah satu indikator pengukur tingkat sumber daya manusia pada suatu daerah, ini juga perlu di dukung dengan adanya sarana dan prasarana pendidikan, jumlah prasarana pendidikan yang ada di Kecamatan Pinggir dapat dilihat pada tabel di bawah:

**Tabel IV.3. Jumlah Prasarana Pendidikan Di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.**

No	Prasarana Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	Taman Kanak-kanak (TK)	21	21,21%
2	Sekolah Dasar (SD)	46	46,46%
3	SLTP	25	25,25%
4	SMA	7	7,07%
Jumlah		99	100%

*Sumber data: Kantor Camat Pinggir, 2011*

Dari tabel diatas dapat kita ketahui bahwa prasarana pendidikan yang ada di kecamatan pinggir kabupaten bengkalis sudah cukup baik. Dimana terdapat 21 TK, 46 SD, 25 SLTP, dan 7 SMA. Jadi dapat dikatakan bahwa prasarana pendidikan yang ada di Kecamatan Pinggir sudah cukup memadai bagi masyarakat yang ada di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.

Upaya yang telah dilaksanakan demi kemajuan dan perkembangan pendidikan baik formal maupun pendidikan non-formal antara lain:

- a. Memberikan penyuluhan kepada masyarakat agar lebih serius mendidik anak-anaknya di sekolah-sekolah

- b. Membangun/memperbaiki sarana pendidikan melalui bantuan pemerintah
- c. Memberikan beasiswa kepada murid yang berprestasi.

#### 4.5. Agama dan Ekonomi

##### 4.5.1. Agama

Penduduk Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis menganut agama atau kepercayaan yang beraneka ragam diantaranya yaitu agama islam dan agama kristen. Untuk lebih jelasnya dapat kita lihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel IV.4. Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama Dan Kepercayaan Di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.**

No	Agama	Jumlah	Persentase
1	Islam	79.862	97,49%
2	Kristen	2.050	2,50%
Jumlah		81.912	100%

*Sumber data: Kantor Camat Pinggir, 2011*

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa penduduk Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis sebagian besar memeluk agama islam yaitu 79.862 jiwa dengan persentase sebesar 97,49%, kemudian 2.050 jiwa memeluk agama kristen dengan persentase sebesar 2,50%.

##### 4.5.2. Ekonomi

Mata pencaharian masyarakat kecamatan Pinggir sebagian besar adalah petani, selain itu ada juga masyarakat yang memiliki pekerjaan lain seperti nelayan, pedagang, buruh, pengusaha, petani, honorer dan PNS. Untuk lebih jelasnya dapat kita lihat pada tabel berikut:

**Tabel IV.5. Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencarian Di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.**

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Nelayan	247	0,63%
2	Pedagang	12.538	32,10%
3	Buruh	4.946	12,66%
4	Pengusaha	3.671	9,40%
5	Petani	16.735	42,85%
6	PNS	384	0,98%
7	Honoror	529	1,35%
Jumlah		39.050	100%

***Sumber data: Kecamatan Pinggir, 2011***

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa mata pencaharian masyarakat Kecamatan Pinggir yang paling dominan adalah sebagai petani yaitu berjumlah sebanyak 16.735 jiwa dengan persentase 42,85%, sedangkan yang paling sedikit adalah nelayan berjumlah 247 jiwa dengan persentase 0,63%, hal ini dikarenakan sudah banyak masyarakat yang beralih ke pertanian dan juga disebabkan dengan berkurangnya ekosistem di perairan/di sungai.

#### **4.6. Struktur Organisasi**

Kecamatan merupakan wujud nyata dari suatu organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan menyelenggarakan birokrasi pemerintah yang berada setingkat lebih tinggi dari desa atau kelurahan.

Dalam penyelenggaraan birokrasi pemerintahan kecamatan membutuhkan tenaga kerja atau pegawai yang berkualitas dan terampil, karena efektif tidaknya sebaliknya camat sebagai pimpinan organisasi dituntut untuk mampu melaksanakan tugas-tugas kepemimpinannya.

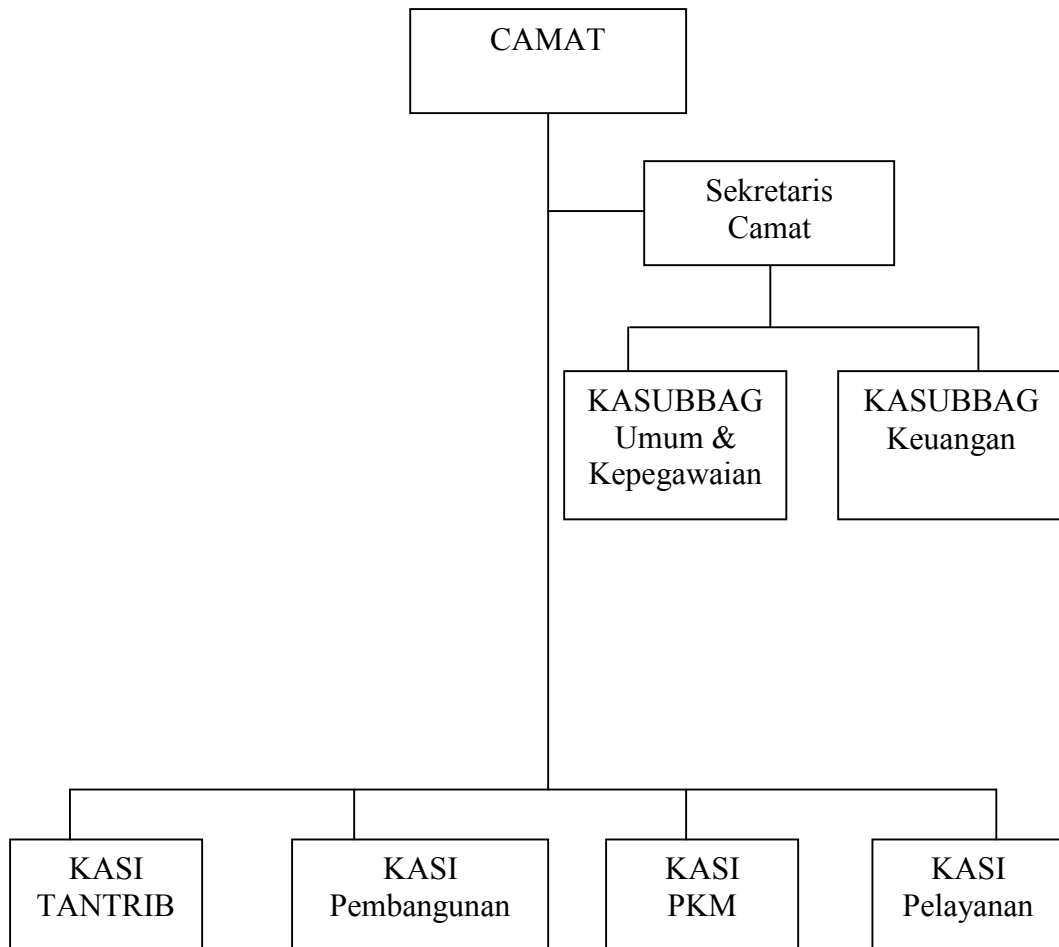
Selanjutnya dari adanya organisasi kecamatan ini maka diharapkan pelaksanaan tugas yang telah dilimpahkan oleh Bupati/Walikota dapat berjalan

dengan efisien, sehingga efisiensi kerja dalam pelayanan terhadap masyarakat menjadi baik pula.

Dalam menjalankan tugasnya camat di bantu oleh perangkat kecamatan dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota dan perangkat kecamatan bertanggung jawab kepada Camat. Ketentuan-ketentuan tersebut di atas ditetapkan dengan peraturan Bupati/Walikota dengan berpedoman pada peraturan pemerintah.

Struktur organisasi kecamatan terdiri dari:

- a. Camat
- b. Sekretaris kecamatan, membawahi:
  - c. Kasubbag umum
  - d. Kasubbag keuangan
  - e. Kasi tantrib
  - f. Kasi pembangunan
  - g. Kasi PKM
  - h. Kasi pelayanan umum

**Struktur Organisasi Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis**

***Sumber : Kantor Camat Pinggir, 2011***

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dibahas tentang penyajian data yang diperoleh penulis selama masa penelitian, data tersebut akan disajikan dalam bentuk deskripsi. Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan cara penyebaran kuesioner, wawancara langsung, dan mengambil referensi dari buku-buku yang berhubungan dengan penelitian. Kuesioner dalam penelitian ini bersifat terbuka dan tertutup, responden hanya memilih salah satu jawaban yang tersedia beserta alasannya. Kemudian setiap jawaban dari pertanyaan dalam kuesioner akan didistribusikan dalam bentuk tabel frekuensi.

Untuk memperoleh gambaran yang jelas dari kuesioner tersebut, dibawah ini disajikan tabel-tabel yang disertai dengan jawaban responden kemudian diinterpretasikan sebagai berikut:

#### 5.1. Identitas Responden

##### 5.1.1. Jenis Kelamin

Untuk mengetahui lebih jelas mengenai identitas responden berikut ini penulis akan menguraikan mengenai identitas responden menurut jenis kelamin, dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel V.1. Jenis Kelamin Responden**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	68	68%
2	Perempuan	32	32%
Jumlah		100	100%

**Sumber : Data Olahan Lapangan, 2011**

Dari tabel diatas dapat kita ketahui bahwa dari sebanyak 100 orang responden terdiri dari 68 orang berjenis kelamin laki-laki dengan persentase 68% dan 32 orang berjenis kelamin perempuan dengan persentase 32%. Jadi jumlah masyarakat Kecamatan Pinggir yang dijadikan sampel adalah sebanyak 100 orang.

### 5.1.2. Umur Responden

Umur dapat memberikan jawaban terhadap kemampuan dari seseorang dalam menilai dan memutuskan suatu permasalahan dengan jalan pikir yang lebih matang dan lebih bijak. Umur berhubungan dengan seberapa banyak pengalaman yang mereka peroleh. Untuk mengetahui tingkat umur responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel V.2. Tingkat Umur Responden**

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	17 - 25 Tahun	18	18%
2	26 - 34 Tahun	32	32%
3	35 - 43 Tahun	27	27%
4	44 Tahun Keatas	23	23%
Jumlah		100	100%

**Sumber : Data Olahan Lapangan, 2011**

Dari tabel diatas dapat kita ketahui bahwa responden yang paling mendominasi adalah yang berumur 26 – 34 tahun yaitu sebanyak 32 orang dengan persentase 32%. Responden yang berumur 17 – 25 tahun sebanyak 18 orang dengan persentase 18%, kemudian responden yang berumur 35 – 43 tahun sebanyak 27 orang dengan persentase 27% dan jumlah responden yang berumur 44 tahun keatas sebanyak 23 orang dengan persentase 23%.



Dari uraian diatas dapat dilihat bahwa tingkat umur responden sudah cukup dewasa dalam menentukan keputusan apa yang terbaik untuk dirinya dan apa yang terbaik untuk masyarakat sekitarnya.

### 5.1.3. Tingkat Pendidikan

Pendidikan merupakan hal yang sangat penting dalam membentuk kepribadian seseorang, dengan pendidikan sumber daya manusia akan berkualitas, pendidikan dapat diperoleh baik di dalam maupun di luar sekolah. Untuk mengetahui gambaran dan tingkat pendidikan responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel V.3. Tingkat Pendidikan Responden**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	Tidak tamat SD	8	8%
2	Tamat SD	17	17%
3	Tamat SLTP	32	32%
4	Tamat SMA	24	24%
5	Perguruan Tinggi	19	19%
Jumlah		100	100%

**Sumber : Data Olahan Lapangan, 2011**

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan dari 100 orang responden itu berbeda-beda, dapat kita lihat responden yang tidak tamat SD ada sebanyak 8 orang dengan persentase 8%, responden yang hanya tamat SD sebanyak 17 orang dengan persentase 17%, responden yang tamat SLTP sebanyak 32 orang dengan persentase 32%, kemudian yang tamatan SMA sebanyak 24 orang dengan persentase 24%, dan responden yang tamatan dari perguruan tinggi berjumlah 19 orang dengan persentase 19%.

#### 5.1.4. Mata Pencaharian Responden

Berikut ini adalah data responden dilihat dari sisi mata pencaharian atau pekerjaan responden, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V.4. Jenis Mata Pencaharian Responden**

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Petani	42	42%
2	Pedagang	18	18%
3	Buruh	14	14%
4	PNS	11	11%
5	Pengusaha	15	15%
Jumlah		100	100%

**Sumber : Data Olahan Lapangan, 2011**

Dapat kita ketahui bahwa sebagian besar mata pencaharian responden adalah bertani yaitu sebanyak 42 orang dengan persentase 42%, pedagang berjumlah 18 orang dengan persentase 18%, buruh berjumlah 14 orang dengan persentase 14%, kemudian PNS berjumlah 11 orang dengan persentase 11%, dan pengusaha berjumlah 15 orang dengan persentase 15%.

### 1.2. Analisis Pelayanan Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Di Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis.

Untuk mendukung tercapainya sasaran pembangunan khususnya di kecamatan maka diperlukan peran serta masyarakat di kecamatan dan adanya pemerintahan kecamatan yang mampu memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat. Namun demikian, banyak faktor yang mempengaruhi pelayanan yang diberikan pemerintah kecamatan, antara lain yaitu faktor sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang dimiliki serta sikap masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan tersebut. Pelayanan di pemerintah kecamatan

dapat dikatakan terlaksana dengan baik apabila memenuhi kriteria yang telah ditetapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Adapun analisis terhadap pelayanan masyarakat di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis, khususnya dalam pembuatan kartu tanda penduduk meliputi analisis terhadap indikator-indikator berikut:

#### **a. Waktu Pelayanan**

Waktu merupakan salah satu indikator yang mencerminkan baik buruknya pelayanan yang diberikan suatu instansi atau lembaga pemerintahan. Pada umumnya masyarakat menginginkan suatu proses pelayanan yang cepat atau sesuai dengan standar waktu yang berlaku.

Waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan khususnya pembuatan KTP kepada masyarakat Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis, dalam hal ini adalah waktu yang dibutuhkan mulai saat pengajuan permohonan pembuatan sampai KTP selesai di cetak.

Untuk mengetahui ketepatan waktu pegawai kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis mengenai ketepatan waktu penyelesaian Kartu Tanda Penduduk dapat terlihat pada tabel berikut :

**Tabel V.5 Jawaban Responden Mengenai Ketepatan Waktu Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan (dalam penerbitan KTP) Pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis.**

No	Kriteria	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Baik	28	28 %
2	Cukup Baik	49	49 %
3	Tidak Baik	23	23 %
	Jumlah	100	100 %

**Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun, 2011**

Berdasarkan tabel V.5 tersebut diatas, menggambarkan bahwa dari 100 responden, sebanyak 28 responden atau 28 % dari jawaban responden yang mengatakan “Baik”, yaitu dalam artian bahwa dalam melaksanakan tugas para pegawai kantor Camat Pinggir dapat menyelesaikannya dengan waktu yang telah ditetapkan sebelumnya dengan hasil yang baik.

Sedangkan yang masuk dalam kategori “Cukup baik” adalah sebanyak 49 responden atau 49 % dari responden dalam artian bahwa Pegawai Kantor Camat Pinggir terkadang terlupa sehingga urusan tidak selesai pada waktu yang dijanjikan, dan sebanyak 23 responden atau 23 % dari jawaban responden masuk kedalam kategori “Tidak Baik” dalam artian bahwa pegawai pada Kantor Camat Pinggir tidak dapat menyelesaikan tugasnya sesuai dengan waktu yang ditetapkan dan bahkan tidak selesai sama sekali.

Dari Uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis dapat dikatakan dalam kategori “Cukup Baik”.

Dari tabel penjelasan diatas dapat dinyatakan bahwa waktu penyelesaian pembuatan KTP belum sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan PERDA. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara peneliti pada tanggal 27 Desember 2011 dengan Bapak Sigit yang merupakan salah seorang staf di Kantor Camat yang mengatakan:

“Dalam penyelesaian pembuatan Kartu Tanda Penduduk telah diusahakan semaksimal mungkin, akan tetapi dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk ini sering mengalami kendala-kendala dikarenakan keterlupaannya pegawai dan terkadang data-data yang diberikan masyarakat masih kurang, sehingga hal itu memperlambat proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk.”.

Untuk mengetahui bagaimana bagaimana kondisi dilapangan dalam rangka penyelesaian penerbitan KTP pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel V.6 Jawaban Responden Mengenai Penerapan Penerbitan KTP Selama 14 Hari Kerja Pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis.**

No	Kriteria	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Baik	31	31 %
2	Cukup Baik	47	47 %
3	Tidak Baik	22	22 %
	Jumlah	100	100 %

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun, 2011*

Berdasarkan tabel V.6 tersebut diatas, menggambarkan bahwa dari 100 responden, sebanyak 31 responden atau 31 % dari jawaban responden yang mengatakan “Baik”, yaitu dalam artian bahwa dalam melaksanakan tugas para pegawai kantor Camat Pinggir dapat menyelesaikannya dalam waktu 14 hari kerja.

Sedangkan yang masuk dalam kategori “Cukup baik” adalah sebanyak 47 responden atau 47 % responden dalam artian bahwa Pegawai Kantor Camat Pinggir terkadang dapat diselesaikan dalam waktu 14 hari kerja, dan terkadang tidak dapat diselesaikan karena terlupa sehingga urusan tidak selesai dalam jangka waktu 14 hari kerja, dan sebanyak 22 responden atau 22 % dari jawaban responden masuk kedalam kategori “Tidak Baik” dalam artian bahwa pegawai pada Kantor Camat Pinggir tidak dapat menyelesaikan penerbitan KTP selama 14 hari kerja.

Dari jawaban responden diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Penerbitan KTP dalam jangka waktu 14 hari kerja yang dilaksanakan oleh

Pegawai Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis dapat dikategorikan “Cukup Baik” karena terkadang dapat diselesaikan dalam jangka waktu 14 hari kerja.

Hal tersebut juga diperkuat oleh salah seorang masyarakat yang diwawancari oleh penulis pada tanggal 13 Januari 2012 beliau mengatakan :

“Pelaksanaan penerbitan KTP yang dilakukan pihak Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis ini sudah dapat dikagorikan cukup baik, karena implementasinya dilapangan sudah bagus, namun terkadang juga tidak dapat diselesaikan dalam jangka waktu 14 hari tersebut, karena terkadang Ibu Camat tidak berada ditempat, ini merupakan hal yang dapat menjadi keterlambatan dalam penerbitan KTP tersebut”.

#### **b. Biaya Pelayanan**

Biaya administrasi yang dibebankan kepada masyarakat atas pelayanan yang relatif rendah dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku adalah harapan bagi setiap lapisan masyarakat. Maksud dari ketentuan yang berlaku disini adalah ketentuan yang ditetapkan oleh PERDA Kabupaten Bengkalis No. 14 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pengendalian Penduduk Dalam Kabupaten Bengkalis Bab XVI Pasal 57 bahwa besarnya tarif dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk adalah Rp. 3000,-.

Adapun tanggapan dari 100 orang responden yang merupakan masyarakat Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis melalui kuisioner penelitian ini, mengenai biaya pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V.7 Jawaban Responden Mengenai Biaya Pelayanan Dalam Penerbitan KTP Pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis.**

No	Kriteria	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Baik	42	42 %
2	Cukup Baik	44	44 %
3	Tidak Baik	14	14 %
	Jumlah	100	100 %

**Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun, 2011**

Berdasarkan tabel V.7 tersebut diatas, menggambarkan bahwa dari 100 responden, sebanyak 42 responden atau 42 % dari jawaban responden yang mengatakan “Baik”, yaitu dalam artian bahwa biaya yang dikeluarkan untuk pembuatan KTP pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis tidak mahal dan sudah sesuai dengan Peraturan Daerah.

Sedangkan yang masuk dalam kategori “Cukup baik” adalah sebanyak 44 responden atau 44 % dari responden dalam artian bahwa biaya yang dikeluarkan untuk pembuatan KTP sudah sesuai dengan Perda namun terkadang bagi yang ingin proses lebih cepat terkadang petugas menambah dengan alasan uang administrasi, dan sebanyak 14 responden atau 14 % dari jawaban responden masuk kedalam kategori “Tidak Baik” dalam artian bahwa biaya yang dikeluarkan untuk pembuatan KTP pada kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis tidak sesuai dengan perda.

Dari Uraian diatas dapat disimpulkan bahwa biaya yang dikeluarkan untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis dapat dikatakan dalam kategori “Cukup Baik”. Hal ini dapat diperkuat dengan hasil wawancara peneliti pada tanggal 27 Desember 2011 dengan Ibu Neni merupakan salah satu aparatur kecamatan yang menangani urusan pembuatan Kartu Tanda Penduduk yang mengatakan :

“Biaya untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk sudah sesuai dengan biaya yang ditetapkan PERDA, namun terkadang dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk ada juga pegawai yang menambah-nambah biaya dengan dalih untuk biaya administrasi, selain itu dari sebagian masyarakat menginginkan KTP tersebut selesai cepat, jadi biaya administrasinya menjadi lebih besar lagi”.

Untuk mengetahui bagaimana sistem pembayaran yang dilakukan pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel V.8 Jawaban Responden Mengenai Tata Cara Pembayaran Penerbitan KTP Pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis.**

No	Kriteria	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Baik	34	34 %
2	Cukup Baik	50	50 %
3	Tidak Baik	16	16 %
	Jumlah	100	100 %

**Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun, 2011**

Berdasarkan tabel V.8 tersebut diatas, menggambarkan bahwa dari 100 responden, sebanyak 34 responden atau 34% dari jawaban responden yang mengatakan “Baik”, yaitu dalam artian bahwa Cara Pembayaran sudah dilakukan secara baik dan transparansi dan telah mempunyai ketetapan harga yang jelas.

Sedangkan yang masuk dalam kategori “Cukup baik” adalah sebanyak 50 responden atau 50 % dari jawaban responden dalam artian bahwa Pegawai Kantor Camat Pinggir terkadang meminta tergantung seleranya dan selalu memandang kepada status ekonomi dan sosial masyarakat tersebut, walaupun peraturannya sudah ada.

Kemudian sebanyak 16 responden atau 16% dari jawaban responden masuk dalam kategori “Tidak Baik” dalam artian bahwa Pegawai Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis tidak menerapkan sistem pembayaran sesuai dengan sistem transparansi.

Dari jawaban responden diatas dapat disimpulkan bahwa Tata Cara Pembayaran untuk Penerbitan KTP yang dilaksanakan oleh Pegawai Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis dapat dikategorikan “Cukup Baik” karena



terkadang mereka menjalankan tata cara pembayaran sesuai aturan dan terkadang tidak.

### c. Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan oleh aparat pemerintah yang dilaksanakan untuk melayani masyarakat sebagai kewajiban. Produk yang baik dan sempurna merupakan suatu hal yang diinginkan oleh setiap lapisan masyarakat.

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang produk yang ditawarkan oleh Aparatur Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel V.9 Jawaban Responden Mengenai Produk Pelayanan Pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis.**

No	Kriteria	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Baik	30	30 %
2	Cukup Baik	59	59 %
3	Tidak Baik	11	11 %
	Jumlah	100	100 %

**Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun, 2011**

Berdasarkan tabel V.9 tersebut diatas, menggambarkan bahwa dari 100 responden, sebanyak 30 responden atau 30% dari jawaban responden yang mengatakan “Baik”, yaitu dalam artian bahwa produk yang ditawarkan oleh pihak kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis lengkap dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Sedangkan yang masuk dalam kategori “Cukup baik” adalah sebanyak 59 responden atau 59 % dari jawaban responden dalam artian bahwa Kantor Camat Pinggir terkadang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan terkadang tidak dapat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kemudian sebanyak 11 responden atau 11% dari jawaban responden masuk dalam kategori “Tidak baik” dalam artian bahwa Pegawai Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis tidak dapat memberikan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan.

Dari jawaban responden diatas dapat disimpulkan bahwa Produk pelayanan yang ditawarkan oleh Pegawai Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis dapat dikategorikan “Cukup Baik” karena terkadang mereka dapat memberikan kepuasan serta dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara penulis kepada masyarakat pada tanggal 16 Januari 2012 yang mengatakan :

“Produk pelayanan yang ditawarkan oleh pihak kecamatan menurut penilaian saya sudah dapat memberikan jawaban kepada masyarakat, artinya masyarakat cukup puas terhadap produk yang ditawarkan oleh pihak kecamatan, karena dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.”

Ketelitian dan kejelian dalam pekerjaan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, Karena ini berkaitan dengan tingkat kebenaran sebuah data. Apabila pekerjaan tidak dikerjakan dengan teliti dan tidak adanya pengoreksian kembali maka pekerjaan tersebut akan mengalami kesalahan yang kadangkala akan mengakibatkan sesuatu menjadi fatal.

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang ketelitian pegawai dalam melaksanakan tugas di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel V.10 Jawaban Responden Mengenai Tingkat Ketelitian Pegawai Dalam Melakukan Pekerjaan Pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis.**

No	Kriteria	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Baik	43	43 %
2	Cukup Baik	54	54 %
3	Tidak Baik	3	3 %
	Jumlah	100	100 %

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun, 2011*

Berdasarkan tabel V.10 tersebut diatas, menggambarkan bahwa dari 100 responden, sebanyak 43 responden atau 43% dari jawaban responden yang mengatakan “Baik”, yaitu dalam artian bahwa pegawai kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis dalam melaksanakan tugasnya telah dilakukan dengan ketelitian dan tidak terjadi kesalahan.

Sedangkan yang masuk dalam kategori “Cukup baik” adalah sebanyak 54 responden atau 54% dari jawaban responden, dalam artian bahwa pegawai Kantor Camat Pinggir sudah melakukan dengan teliti, namun terkadang mereka juga khilaf dan terjadi kesalahan.

Sedangkan sisanya sebanyak 3 responden atau 3% dari jawaban responden masuk dalam kategori “Tidak baik” dalam artian bahwa Pegawai Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis bekerja tidak teliti sehingga banyak terjadi kesalahan dalam pekerjaan, khususnya dalam pembuatan KTP banyak yang tidak sesuai dengan identitas.

Dari jawaban responden diatas dapat disimpulkan bahwa Tingkat Ketelitian bekerja yang dilakukan oleh Pegawai Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis dapat dikategorikan “Cukup Baik” karena mereka telah berusaha semaksimal mungkin bekerja dengan teliti, namun terkadang mereka juga khilaf

sehingga terjadi kesalahan dalam pengetikan. Adapun prosedur validasi data yaitu masyarakat mengajukan ke RT, RT merekomendasikan ke Desa atau Kelurahan, setelah itu diklarifikasikan oleh pihak Desa dan barulah diantar ke kecamatan, dengan demikian data-data yang dilampirkan itu benar, Hal ini dapat diperkuat dengan hasil wawancara peneliti pada tanggal 27 Desember 2011 dengan KASI Pelayanan Umum Kecamatan Pinggir, Bapak Iwan, yang mengatakan:

“Pada proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk pihak kami sudah bekerja semaksimal mungkin untuk memberikan produk yang baik kepada masyarakat, upaya ini kami lakukan untuk kepuasan masyarakat, tapi kadang kala masih ada kesalahan dari kami dalam proses penginputan data, hal ini dipicu atas keteledoran kami juga.”

#### **d. Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama yang lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan. Prosedur yang baik adalah prosedur yang memudahkan masyarakat dan tidak berbelit-belit.

Adapun persyaratan yang harus ditempuh oleh masyarakat dalam pembuatan KTP berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 28 Tahun 2005 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah, pada bagian Tata Cara Permohonan KTP disebutkan beberapa persyaratan pembuatan KTP :

1. Membawa Foto Copy Kartu Keluarga (KK)
2. KTP Lama;

3. Foto Copy Akta Nikah / Akta Kawin bagi penduduk yang belum berumur 17 (tujuh belas) tahun tentang sudah kawin / pernah kawin;
4. Foto Copy Surat Kenal Lahir / Akta Kelahiran;
5. Foto Copy Surat Bukti / Keterangan peristiwa penting atau kependudukan yang dialami bagi pemohon yang mengajukan perubahan data termasuk KTP;
6. Foto Copy dokumen imigrasi (Paspor, Izin Tinggal Tetap) bagi orang Asing tinggal tetap.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai prosedur pelayanan pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V.11 Jawaban Responden Mengenai Prosedur Pelayanan Pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis.**

No	Kriteria	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Baik	45	45%
2	Cukup Baik	37	37%
3	Tidak Baik	18	18 %
	Jumlah	100	100 %

**Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun, 2011**

Berdasarkan tabel V.11 tersebut diatas, menggambarkan bahwa dari 100 responden, sebanyak 45 responden atau 45 % dari jawaban responden yang mengatakan “Baik”, yaitu dalam artian bahwa Prosedur Pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis sudah sesuai dengan prosedur dan tidak berbelit-belit sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Sedangkan yang masuk dalam kategori “Cukup baik” adalah sebanyak 37 responden atau 37 % dari jawaban responden, dalam artian bahwa prosedur pelayanan pada Kantor Camat Pinggir terkadang sesuai dengan prosedur.

Kemudian sebanyak 18 responden atau 18 % dari jawaban responden masuk dalam kategori “Tidak baik” dalam artian bahwa Prosedur pelayanan pada Kantor Camat Pinggir terkesan berbelit-belit dan tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa prosedur yang ditetapkan itu tidak berbelit-belit dimata masyarakat. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara peneliti pada tanggal 27 Desember 2011 dengan Camat kecamatan Pinggir, Ibu Kasmarni S.Sos, M.AP, yang mengatakan:

“Untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan KTP, pihak kecamatan sudah membuat prosedur yang mudah dimengerti oleh masyarakat. Dengan prosedur tersebut pelaksanaan pengurusan pembuatan KTP tersebut akan berjalan lancar”.

Berdasarkan hasil wawancara dan peneltian diatas, peneliti menganalisa bahwa prosedur yang di tetapkan oleh kecamatan tersebut tidak mempersulit bagi masyarakat yang mengurus Kartu Tanda Penduduk, karena pihak kecamatan sudah membuat prosedur yang mudah dimengerti masyarakat, dengan proses yang tidak berbelit-belit.

Jika Standar Operasional Prosedur tidak ada, maka ini akan mengakibatkan masyarakat menjadi bingung, karena mereka tidak mengetahui secara jelas arah dan tujuan dalam pengurusan, dan hal-hal apa saja yang akan mereka tempuh. Jika papan SOP tersebut di pajang, maka secara otomatis masyarakat akan mengetahui prosedur yang sebenarnya, agar masyarakat tidak bingung, apabila bingung akan ada indikasi pelayanan dari pegawai terkesan berbelit-belit, tidak efektif dan efisien.

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang prosedur yang ada di Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis sebagai berikut :

**Tabel V.12 Jawaban Responden Mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis.**

No	Kriteria	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Baik	48	48%
2	Cukup Baik	36	36%
3	Tidak Baik	16	16%
	Jumlah	100	100%

**Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun, 2011**

Berdasarkan tabel V.12 tersebut diatas, menggambarkan bahwa dari 100 responden, sebanyak 48 responden atau 48% dari jawaban responden yang mengatakan “Baik”, yaitu dalam artian bahwa Prosedur Pelayanan pada Kantor Camat Pinggir sudah sesuai dengan standar Operasional Prosedur (SOP).

Sedangkan yang termasuk dalam kategori “Cukup baik” adalah sebanyak 36 responden atau 36 % dari jawaban responden dalam artian bahwa Kantor Camat Pinggir telah melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur tapi terkadang tidak.

Kemudian sebanyak 16 responden atau 16% dari jawaban responden masuk dalam kategori “Tidak baik” dalam artian bahwa Pegawai Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis bekerja tidak mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP).

Dari jawaban responden diatas dapat disimpulkan bahwa Prosedur Pelayanan pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis dapat dikategorikan “Baik” ini dibuktikan dengan adanya papan tentang Standar Operasional Prosedur, sehingga masyarakat banyak yang tahu tentang bagaimana prosedur dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk.

#### e. Sarana dan prasarana pelayanan

Sarana dan prasarana adalah hasil budi daya manusia yang dapat digunakan sebagai alat penunjang untuk kepentingan pertahanan Negara dalam rangka mendukung kepentingan nasional.

Sarana dan prasarana disini sangat membantu khususnya dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk, tanpa adanya sarana dan prasarana yang lengkap maka proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk akan terhambat.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai sarana dan prasarana pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V.13 Jawaban Responden Mengenai Sarana Dan Prasarana Pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis.**

No	Kriteria	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Baik	40	40%
2	Cukup Baik	53	53%
3	Tidak Baik	7	7%
	Jumlah	100	100%

**Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun, 2011**

Berdasarkan tabel V.13 tersebut diatas, menggambarkan bahwa dari 100 responden, sebanyak 40 responden atau 40% dari jawaban responden yang mengatakan “Baik”, yaitu dalam artian Sarana dan Prasarana yang ada di Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis sudah mencukupi.

Sedangkan yang termasuk dalam kategori “Cukup baik” adalah sebanyak 53 responden atau 53 % dari jawaban responden dalam artian sarana dan prasarana sudah lengkap tinggal bagaimana mengefektifkannya.

Kemudian sisanya sebanyak 7 responden atau 7% dari jawaban responden masuk dalam kategori “Tidak baik” dalam artian bahwa sarana dan prasarana pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis tidak lengkap.



Dari jawaban responden diatas dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis dapat dikategorikan “Cukup Baik” karena sarana dan prasarana penunjang dianggap sudah mencukupi. Dan Berdasarkan observasi penulis dilapangan dapat dikatakan bahwasanya sarana dan prasarana pada kantor camat sudah memadai dalam proses pembuatan KTP. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara peneliti pada tanggal 27 Desember 2011 dengan aparatur kecamatan, Bapak iswandi, yang mengatakan :

“Sarana dan prasarana yang ada disini sudah sangat membantu proses pembuatan kartu tanda penduduk, disini sudah terdapat beberapa komputer dan mesin cetak, akan tetapi dikantor ini masih kekurangan pegawai untuk membantu pegawai yang telah ada untuk memanfaatkan dan mengelola sarana dan prasarana yang ada, kekurangan pegawai ini juga memberi dampak terhadap pelayanan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk.”

Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, seluruh sarana dan prasarana yang dianggap sebagai sarana penunjang agar dapat dipergunakan seefektif mungkin demi kenyamanan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat yang dilayani. Jika ini sarana ini tidak dipergunakan dengan baik maka akan dapat mengakibatkan kepunahan barang-barang tersebut sehingga proses pelayanan pun akan terganggu.

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang kenyamanan pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis sebagai berikut :

**Tabel V.14 Jawaban Responden Mengenai Kenyamanan Pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis.**

No	Kriteria	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Baik	20	20%
2	Cukup Baik	36	36%
3	Tidak Baik	44	44%
	Jumlah	100	100%

**Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun, 2011**

Berdasarkan tabel V.14 tersebut diatas, menggambarkan bahwa dari 100 responden, sebanyak 20 responden atau 20% dari jawaban responden yang mengatakan “Baik”, yaitu dalam artian bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Camat Pinggir dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang dilayani.

Sedangkan yang masuk dalam kategori “Cukup baik” adalah sebanyak 36 responden atau 36 % dari jawaban responden, dalam artian bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Pinggir cukup memuaskan dalam memberikan kenyamanan masyarakat.

Kemudian sebanyak 44 responden atau 44 % dari jawaban responden masuk dalam kategori “Tidak baik” dalam artian bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Camat Pinggir tidak dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang dilayani.

Dari jawaban responden diatas dapat disimpulkan kenyamanan dalam pelayanan pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis dapat dikategorikan “Tidak Baik” karena kurangnya ruang tunggu dan kurangnya loket sehingga masyarakat selalu antri dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk.

#### **f. Kompetensi Petugas**

Kompetensi petugas adalah sikap atau perilaku kawan, bersahabat, tanggap terhadap keinginan masyarakat serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi dengan masyarakat. Kompetensi petugas kecamatan sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Petugas yang berkompeten merupakan petugas yang mampu melayani masyarakat dengan sungguh-sungguh, dan bekerja sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai Kompetensi pegawai pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V.15 Jawaban Responden Mengenai Kompetensi Pegawai Pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis.**

No	Kriteria	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Baik	43	43 %
2	Cukup Baik	49	47 %
3	Tidak Baik	8	8 %
	Jumlah	100	100 %

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun, 2011*

Berdasarkan tabel V.15 tersebut diatas, menggambarkan bahwa dari 100 responden, sebanyak 43 responden atau 43% dari jawaban responden yang mengatakan “Baik”, yaitu kompetensi pegawai dalam menjalankan tugas dapat memberikan keakraban dan sangat bersahabat sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani.

Kemudian yang termasuk dalam kategori “Cukup baik” adalah sebanyak 49 responden atau 49 % dari jawaban responden dalam artian bahwa kompetensi pegawai dalam menjalankan tugas dapat memberikan keakraban dan sangat bersahabat tapi terkadang kurang tanggap jika terjadi permasalahan.

Sedangkan sisanya sebanyak 9 responden atau 9% dari jawaban responden masuk dalam kategori “Tidak baik” dalam artian bahwa kompetensi pegawai dalam menjalankan tugas kurang bersahabat dan terkesan kurang akrab serta tidak pernah tanggap terhadap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat sehingga masyarakat tidak puas terhadap pelayanan yang diberikannya.

Dari jawaban responden diatas dapat disimpulkan Kompetensi pegawai pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis dapat dikategorikan “Cukup Baik” karena dalam menjalankan tugas dapat memberikan keakraban dan sangat bersahabat walaupun terkadang kurang tanggap jika terjadi permasalahan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis kepada salah seorang masyarakat pada tanggal 17 Januari 2012 mengatakan :

“Para pegawai kadang-kadang mereka akrab dan sangat bersahabat dengan kami dan selalu senyum, tapi terkadang juga bermuka muram tapi kami paham mungkin mereka kecapekan.”

Dalam menghadapi masyarakat, seorang pegawai sangat dituntut untuk bekerja secara profesional agar tidak terjadi disintegrasi antar sesama masyarakat, agar tercipta suasana yang kondusif dan menghindari perpecahan.

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang profesionalisme para pegawai pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel V.16 Jawaban Responden Mengenai Profesionalisme Pegawai Pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis.**

No	Kriteria	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Baik	27	27 %
2	Cukup Baik	51	51 %
3	Tidak Baik	22	22 %
	Jumlah	100	100 %

**Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun, 2011**

Berdasarkan tabel V.16 tersebut diatas, menggambarkan bahwa dari 100 responden, sebanyak 27 responden atau 27 % dari jawaban responden yang mengatakan “Baik”, yaitu dalam artian bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Camat Pinggir dilakukan secara professional tanpa memandang status masyarakat yang dilayani.

Sedangkan yang masuk dalam kategori “Cukup baik” adalah sebanyak 51 responden atau 51 % dari jawaban responden, dalam artian bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Pinggir kadang-kadang dilakukan secara professional tanpa memandang status sosial masyarakat yang dilayani, namun terkadang juga memandang status sosial dan hubungan emosional terhadap masyarakat yang dilayani.

Kemudian sisanya sebanyak 22 responden atau 22 % dari jawaban responden masuk dalam kategori “kurang baik” dalam artian bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Pinggir tidak professional karena melayani masyarakat selalu memandang status sosial masyarakat yang dilayani.

Dari jawaban responden diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis dapat dikategorikan “Cukup Baik” karena pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis kadang-kadang dilakukan secara professional tanpa memandang status sosial masyarakat yang dilayani, namun terkadang juga memandang status sosial dan hubungan emosional terhadap masyarakat yang dilayani.

#### **g. Pemberi pelayanan**

Pemberi pelayanan adalah pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan atau menyelesaikan keluhan, persoalan dan sengketa masyarakat yang merupakan implikasi dari fungsi aparat Negara sebagai pelayan masyarakat. Sebagai pemberi pelayanan haruslah bertanggung jawab atas apa yang telah diberikan kepada yang menerima pelayanan tersebut.

Banyak permasalahan yang terjadi ketika masyarakat akan berurusan dengan pegawai, seperti kurangnya persyaratan pengurusan, tidak cukupnya biaya yang dimiliki masyarakat, namun hal ini semestinya dapat diselesaikan oleh para pegawai dengan baik, dan semua keluhan masyarakat cepat ditanggapi sehingga persoalan yang dihadapi oleh masyarakat dapat diselesaikan dengan baik.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai perilaku pegawai dalam menghadapi persoalan masyarakat pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel V.17 Jawaban Responden Mengenai Perilaku Pegawai Dalam Menghadapi Persoalan Masyarakat Pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis.**

No	Kriteria	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Baik	32	32 %
2	Cukup Baik	31	31%
3	Tidak Baik	37	37 %
	Jumlah	100	100 %

**Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun, 2011**

Berdasarkan tabel V.17 tersebut diatas, menggambarkan bahwa dari 100 responden, sebanyak 32 responden atau 32 % dari jawaban responden yang mengatakan “Baik”, dalam artian bahwa perilaku pegawai tanggap dan dapat memberikan solusi dan menyelesaikan masalah kepada masyarakat ketika terjadi permasalahan dalam pengurusan.

Sedangkan yang termasuk dalam kategori “Cukup baik” adalah sebanyak 31 responden atau 31 % dari jawaban responden dalam artian bahwa terkadang para pegawai dapat memberikan solusi dan dapat menyelesaikan masalah dan keluhan yang dihadapi oleh masyarakat dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk.

Kemudian sebanyak 37 responden atau 37 % dari jawaban responden masuk dalam kategori “Tidak baik” dalam artian bahwa para pegawai tidak tanggap terhadap permasalahan yang terjadi pada masyarakat dan tidak dapat memberikan solusi apalagi menyelesaikan masalah.

Dari jawaban responden diatas dapat disimpulkan bahwa sikap pegawai dalam menghadapi keluhan serta persoalan masyarakat dalam mengurus pembuatan Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis dapat dikategorikan “Tidak Baik” karena para pegawai tidak tanggap terhadap permasalahan yang terjadi pada masyarakat dan tidak dapat memberikan solusi terhadap keluhan masyarakat apalagi menyelesaikan masalah.

Dalam menjalankan tugas para pegawai dituntut untuk bertanggung jawab atas segala tindakan yang telah diperbuatnya, dan apabila terjadi permasalahan seperti hilangnya berkas atau arsip masyarakat dalam pengurusan maka pegawai wajib bertanggung jawab.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai tanggung jawab pegawai pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis sebagai berikut :

**Tabel V.18 Jawaban Responden Mengenai Tanggung Jawab Pegawai Pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis.**

No	Kriteria	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Baik	19	19 %
2	Cukup Baik	30	30 %
3	Tidak Baik	51	51 %
	Jumlah	100	100 %

**Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun, 2011**

Berdasarkan tabel V.18 tersebut diatas, menggambarkan bahwa dari 100 responden, sebanyak 19 responden dengan persentase 19 % dari jawaban

responden yang mengatakan “Baik”, dalam artian bahwa apabila terjadi kerusakan dan kehilangan para pegawai mau bertanggung jawab.

Sedangkan yang masuk dalam kategori “Cukup baik” adalah sebanyak 30 responden dengan persentase 30 % dari jawaban responden, dalam artian para pegawai terkadang mau bertanggung jawab atas kelalain dan kekhilafan yang diperbuatnya.

Selanjutnya sebanyak 51 responden atau 51 % dari jawaban responden masuk dalam kategori “Tidak baik” dalam artian bahwa para pegawai tidak bertanggung jawab terhadap kesalahan dan kelalaian serta kekhilafan yang diperbuatnya.

Dari jawaban responden diatas dapat disimpulkan tanggung jawab pegawai Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis dapat dikategorikan “Tidak Baik” karena kurangnya rasa tanggung jawab terhadap kesalahan yang ia lakukan.

### 5.3 Rekapitulasi Jawaban Responden Dari Setiap Indikator

Hasil rekapitulasi jawaban dari 100 orang responden penelitian terhadap indikator-indikator dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V.19 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Pelayanan Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis**

No	Daftar Pertanyaan	Kriteria Jawaban			Persentase
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Tabel V.5 Jawaban Responden mengenai ketepatan waktu pegawai dalam memberikan Pelayanan (dalam perbitan KTP) pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis.	28 (28%)	49 (49%)	23 (23%)	100 (100%)



2	Tabel V.6 Jawaban Responden mengenai penerapan Penerbitan KTP selama 14 Hari kerja pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis.	31 (31%)	47 (47%)	22 (22%)	100 (100%)
3	Tabel V.7 Jawaban Responden mengenai Biaya Pelayanan dalam perbitan KTP pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis.	42 (42%)	44 (44%)	14 (14%)	100 (100%)
4	Tabel V.8 Jawaban Responden mengenai Tata Cara Pembayaran Penerbitan KTP pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis.	34 (34%)	50 (50%)	16 (16%)	100 (100%)
5	Tabel V.9 Jawaban Responden mengenai Produk Pelayanan pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis.	30 (30%)	59 (59%)	11 (11%)	100 (100%)
6	Tabel V.10 Jawaban Responden mengenai Tingkat Ketelitian Pegawai dalam Melakukan pekerjaan pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis.	43 (43%)	54 (54%)	3 (3%)	100 (100%)
7	Tabel V.11 Jawaban Responden mengenai Prosedur Pelayanan pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis.	45 (45%)	37 (37%)	18 (18%)	100 (100%)
8	Tabel V.12 Jawaban Responden mengenai SOP pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis.	48 (48%)	36 (36%)	16 (16%)	100 (100%)
9	Tabel V.13 Jawaban Responden mengenai Sarana dan Prasarana pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis.	40 (40%)	53 (53%)	7 (7%)	100 (100%)
10	Tabel V.14 Jawaban Responden mengenai kenyamanan pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis.	20 (20%)	36 (36%)	44 (44%)	100 (100%)
11	Tabel V.15 Jawaban Responden mengenai Kompetensi pegawai pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis.	43 (43%)	49 (49%)	8 (8%)	100 (100%)
12	Tabel V.16 Jawaban Responden mengenai profesionalisme pegawai pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis.	27 (27%)	51 (51%)	22 (22%)	100 (100%)
13	Tabel V.17 Jawaban Responden mengenai perilaku pegawai dalam menghadapi persoalan masyarakat pada	32 (32%)	31 (31%)	37 (37%)	100 (100%)

	Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis.				
14	Tabel V.18 Jawaban Responden mengenai tanggung jawab pegawai pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis.	19 (19%)	30 (30%)	51 (51%)	100 (100%)
	<b>JUMLAH</b>	482	626	292	1400
	<b>RATA-RATA</b>	34	45	21	100%
	<b>PERSENTASE</b>	34,4%	44,7 %	20,8%	100 %

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun, 2011*

Berdasarkan rekapitulasi jawaban responden pada tabel diatas dapat dijelaskan bahwa dari 100 orang responden dari tujuh indikator pelayanan administrasi dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk rata-rata terbesar adalah pada kategori Cukup baik yaitu 45 orang responden dengan persentase 44,7%, kemudian diikuti dengan kategori jawaban Baik sebanyak 34 orang responden dengan persentase 34,4%, dan yang terkecil adalah kategori Tidak baik yaitu 21 orang responden dengan persentase 20,8%.

Dengan demikian dari hasil rekapitulasi jawaban-jawaban responden terhadap beberapa indikator yang diukur oleh peneliti mengenai Pelayanan Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis, maka penulis menyatakan bahwa Pelayanan Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis **Cukup baik.**

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data serta pembahasan tentang pelayanan administrasi pembuatan kartu tanda penduduk di Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis, berdasarkan konsep dan teori-teori dari para ahli yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini, maka penulis memberikan kesimpulan dan saran-saran sebagai berikut:

#### 6.1 Kesimpulan

Pelayanan adalah segala bentuk pemberian layanan kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan dan Kartu penduduk merupakan sebagai tanda pengenal atau legitimasi bagi penduduk yang menetap pada wilayah kecamatan tersebut.

Berdasarkan hasil dari penelitian dan analisis yang penulis lakukan mengenai Pelayanan Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis. Penulis mengambil kesimpulan berdasarkan hasil rekapitulasi dari beberapa indikator penelitian, adapun kesimpulannya adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan Publik di Kantor Camat Pinggir Kabupaten Kabupaten dapat dikategorikan ***Cukup baik***, hal ini dapat terlihat dari jawaban responden bahwa menyatakan cukup baik dengan rata-rata 45 dengan persentase 44,7 % dan baik dengan rata-rata 34 dengan persentase 34,4% dan tidak baik dengan rata-rata 21 dengan persentase 20,8%. Hal ini

dapat dilihat dari jawaban responden dan berdasarkan hasil riset, pelayanan yang diterima oleh masyarakat dalam pembuatan kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis dinilai **Cukup Baik**.

2. Kurangnya pendidikan dan pelatihan terhadap pegawai sehingga banyak pegawai yang kurang memahami pekerjaannya.
3. Kurangnya fasilitas pendukung untuk meningkatkan pelayanan Administrasi seperti tidak adanya Papan Standar Operasional Prosedur serta minimnya fasilitas ruang tunggu serta kursi untuk masyarakat yang sedang antrian dalam melakukan pengurusan di Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis.

Adapun kendala-kendala yang dihadapi masyarakat dalam pengurusan pembuatan Kartu Tanda Penduduk adalah:

- a. Belum lengkapnya Standar Operasional Prosedur (SOP) di Kantor Camat.
- b. Pegawai Kantor Camat yang belum bekerja secara profesional.
- c. Masih minimnya ketanggapan pegawai dalam melayani masyarakat.

## 6.2 Saran

Dari kesimpulan yang diuraikan, maka disini peneliti akan memberikan saran bagi aparatur kecamatan untuk mengatasi permasalahan pelayanan khususnya dalam pengurusan pembuatan Kartu Tanda Penduduk, diharapkan kedepan akan lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun saran-saran sebagai berikut:

1. Kepada para aparatur Kecamatan Pinggir diharapkan lebih meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat yang dilayani bisa merasa puas.
2. Untuk menghindari prasangka buruk masyarakat, maka terapkanlah budaya transparansi tentang waktu dan biaya penyelesaian pembuatan Kartu Tanda Penduduk, sebagaimana dengan yang telah ditetapkan PERDA.
3. Bagi pihak kecamatan perlu mengadakan pendidikan atau pelatihan bagi aparatur dalam meningkatkan keterampilan sesuai dengan tugas dan bidangnya.
4. Untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan pembuatan Kartu Tanda Penduduk, maka pihak kecamatan haruslah mensosialisasikan Standar Operasional Prosedur yang telah dibuat kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alwis, *Pelayanan Prima Birokrasi*, Gramedia Pustaka : Jakarta, 2002
- Garna, Judistira K. *Metode Penelitian Sosial: Penelitian Dalam Ilmu Pemerintahan*, Primako Akademika, Bandung, 2000
- Husein, Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, PT. Raja Grafindo Persada : Jakarta, 2004
- Kansil, C.S.T, dan Christine S.T Kansil, *Pemerintahan Daerah di Indonesia dan Hukum Administrasi Daerah*, Sinar Grafika : Jakarta, 2004
- Komaruddin, *Manajemen Personalia*, Liberty : Yogyakarta, 1999
- Labolo, Muhadam, *Memahami Ilmu Pemerintah*, Rajawali Press : Jakarta, 2006
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara : Jakarta, 2003
- Nucholis, Hanif, *Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Grasindo: Jakarta, 2005
- Salam, Setyawan, *Otonomi Daerah Dalam Perspektif Lingkungan, Nilai Dan sumber Daya*, Djambatan: Jakarta, 2003
- Septi Winarsih, Ratminto, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar : Yogyakarta 2005
- Siagian, Sondang P, *Administrasi Pembangunan Konsep, Dimensi dan Strateginya*, Bumi Aksara : Jakarta, 2001
- , *Filsafat Administrasi*, Bumi Aksara : Jakarta, 2006
- Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta : Bandung, 2003
- Sutopo, dkk, *Pelayanan Prima*, Jakarta, LAN, 2003
- Syafei, Inu kencana, *Sistem Administrasi Negara*, Bumi Aksara: Jakarta, 2006
- Thoha, Miftha, *Kepemimpinan Dan Manajemen*, Rajawali Press : Jakarta, 2005
- , *Aspek-Aspek Pokok Ilmu Administrasi*, PT. Ghalia Indonesia : Jakarta, 2003

Wahyudi, Kumorotomo, *Etika Administrasi Negara*, Rajawali Press : Jakarta, 2005

Wasistiono, Sandu dan Tahir, Irwan, *Pelayanan Umum*, Bumi Aksara : Jakarta, 2003

-----, *Prospek Pengembangan Desa*, Fokusmedia : Bandung, 2006

Widjaja, HAW. *Otonomi Daerah dan Daerah Otonom*, Rajawali Pers : Jakarta, 2001

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis No.14 Tahun 2003 tentang *Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Dan Pengendalian Penduduk*.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.

Undang-undang Administrasi Kependudukan, Sinar Grafika : Jakarta, 2007